

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO EN**  
**COMERCIAL PAZ, DISTRIBUIDOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN**  
**EN LA CIUDAD DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL**  
**TITULÓ DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR: CAMILO JAVIER PAZ ESTÉVEZ**

**DIRECTOR: ING. MYRIAN RUBIO**

**QUITO, FEBRERO 2015**

## **DEDICATORIA**

Al culminar esta etapa de mi proyecto de vida quiero dedicar mi esfuerzo a mis padres, pilares fundamentales de mi formación, si en ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha han hecho de ellos el ejemplo a seguir y destacar no solo para mí sino para mis hermanos y familia en general.

Camilo

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, creador de todas las cosas por permitirme definir mi proyecto de vida y ejecutarlo con fortaleza y dedicación para alcanzar mi sueño, llegar a ser un profesional.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador que abre sus puertas a jóvenes como yo, que deseamos prepararnos para un futuro competitivo y llegar a ser personas propositivas de cambios para la sociedad.

A mis padres y hermanos, quienes con mucho amor y esfuerzo supieron apoyarme y motivarme en cada etapa de mi vida, creyendo en mí y en mis potencialidades para alcanzar mis objetivos propuestos.

A mi directora de tesis por su profesionalismo y dedicación, quién con su experiencia y conocimientos me acompañó en el desarrollo de mi trabajo.

Camilo

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1    La empresa.....	3
1.1.1    Clasificación .....	3
1.2    PYMES (Pequeñas y medianas empresas) .....	9
1.2.1    Fortalezas de las PYMES en el Ecuador: .....	11
1.2.2    Debilidades de las PYMES en el Ecuador.....	12
1.3    Sistema.....	12
1.3.1    Importancia de un sistema. ....	12
1.3.2    Análisis de un sistema. ....	13
1.4    Control.....	13
1.4.1    Objetivos de control.....	14
1.5    Control interno.....	14
1.5.1    Objetivos del control interno. ....	15
1.5.2    Principios de control interno.....	16
1.5.2.1    Principios generales de control interno. ....	16
1.5.2.2    Principios específicos de control interno. ....	17
1.5.3    Importancia del control interno. ....	17
1.5.4    Componentes del control interno.....	18
1.5.5    Sistemas de control interno.....	19
1.6    Informe COSO.....	20
1.6.1    Definición DEL COSO.....	20
1.6.2    Personas que intervienen en el control interno según el COSO. ....	21
1.6.3    Seguridad razonable según el informe COSO. ....	22
1.6.4    Objetivos del informe COSO. ....	22
1.7    Método COSO II .....	23
1.7.1    Ambiente de control. ....	24
1.7.2    Establecimiento de objetivos. ....	26
1.7.3    Identificación de eventos. ....	26
1.7.4    Evaluación del riesgo.....	27
1.7.5    Respuesta al riesgo. ....	28
1.7.6    Actividades de control. ....	28
1.7.7    Información y comunicación. ....	29
1.7.8    Monitoreo. ....	29
1.7.9    Limitaciones del control interno.....	30
1.8    Estructura organizacional .....	31
1.8.1    Organigrama .....	31
1.8.2    Manual de control interno.....	33
1.8.2.1    Elementos del manual de control interno.....	34
1.8.3    Flujograma del procedimiento.....	35
1.8.4    Quienes deben utilizar el manual de control interno. ....	36
1.9    Contabilidad.....	36
1.9.1    Concepto.....	36

1.9.2	Importancia.....	37
1.9.3	Normas Internacionales de Información financiera para Pymes .....	37
<b>CAPITULO II: SITUACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>		<b>43</b>
2.1	Reseña histórica.....	43
2.2	Misión.....	44
2.3	Visión.....	45
2.4	Objetivos.....	45
2.5	Políticas .....	45
2.6	Estrategias.....	46
2.7	Organigrama .....	46
2.8	Variables diagnósticas .....	47
2.8.1	Indicadores.....	48
2.8.2	Matriz de la relación diagnostica.....	49
2.8.3	Mecánica operativa.....	50
2.8.3.1	Población o universo .....	50
2.8.3.2	Fuentes primarias .....	50
2.8.3.3	Fuentes secundarias.....	51
2.8.4	Encuesta a los empleados .....	51
2.8.4.1	Datos técnicos de los empleados.....	54
2.8.5	Tabulación y análisis de la información de las encuestas efectuadas al personal de COMERCIAL PAZ.....	56
2.8.6	Entrevista .....	69
2.9	Análisis del FODA .....	71
2.9.1	Fortalezas.....	71
2.9.2	Debilidades.....	72
2.9.3	Oportunidades.....	72
2.9.4	Amenazas.....	73
2.10	Situación actual de “COMERCIAL PAZ” .....	75
2.10.1	Proceso de compra.....	75
2.10.2	Proceso de venta .....	76
2.10.3	Proceso de manejo de caja chica .....	77
2.10.4	Proceso de Cierre de caja.....	78
2.10.5	Proceso de Contratación de personal.....	78
2.10.6	Proceso de declaración y pago de impuestos.....	78
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>		<b>80</b>
3.1	Presentación.....	80
3.2	Misión.....	80
3.3	Visión.....	80
3.4	Objetivos.....	81
3.5	Políticas .....	81
3.6	Valores.....	82
3.7	Estructura Orgánica .....	83
3.7.1	Manual de funciones.....	84
3.7.2	Procedimiento para realizar Compras.....	91
<b>ACTIVIDADES .....</b>		<b>91</b>
<b>PERSONAL .....</b>		<b>91</b>
3.7.3	Procedimiento para realizar Ventas .....	94
3.7.4	Proceso para el manejo de Caja Chica.....	97
3.7.4.1	Procedimiento para el manejo de caja chica. ....	97

3.7.5	Procedimiento para Cierre de Caja.....	101
3.7.6	Procedimientos de contratación de personal. ....	104
<b>CAPITULO IV: IMPACTOS.....</b>		<b>110</b>
4.1	Análisis de impacto. ....	110
4.2	Operatividad de análisis de impacto.....	110
4.3	Impacto empresarial .....	111
4.4	Impacto social – económico .....	112
4.5	Impacto ético .....	113
4.6	Matriz general.....	114
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>116</b>
5.1	Conclusiones.....	116
5.2	Recomendaciones .....	118
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>119</b>
Anexo 1 Encuesta a los empleados .....		121
Anexo 2 Entrevista al propietario.....		122
Anexo 3 Reglamento interno de trabajo del empleador Luis Alfonso Paz .....		123
Anexo 4 Sistema administrativo integrado SIRE aplicado en Comercial Paz .....		134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica.....	49
Tabla 2 Población o universo de Comercial Paz .....	50
Tabla 3: Sexo de los empleados .....	54
Tabla 4: Edad de los empleados .....	54
Tabla 5: Instrucción de los empleados .....	54
Tabla 6: Tiempo de permanencia en la empresa .....	55
Tabla 7: Conocimiento estructura organizacional .....	56
Tabla 8: Manual de funciones .....	57
Tabla 9: Conoce niveles jerárquicos.....	58
Tabla 10: Delimitación de funciones.....	59
Tabla 11: Conocimiento de funciones .....	60
Tabla 12: Manual de funciones .....	61
Tabla 13: Manual de procedimientos administrativos.....	62
Tabla 14: Aprobación de estructura organizacional .....	63
Tabla 15: Manual procedimientos contables y administrativos .....	64
Tabla 16: Difusión manuales .....	65
Tabla 17: Capacitación recibida .....	66
Tabla 18: Importancia de capacitaciones.....	67
Tabla 19: Temas de Capacitaciones .....	68
Tabla 20: Proceso de compras .....	91
Tabla 21: Control interno al procedimiento de compras .....	93
Tabla 22: Proceso de ventas .....	94
Tabla 23: Control interno al procedimiento de ventas .....	96
Tabla 24: Proceso del manejo de caja chica .....	97
Tabla 25: Control interno al procedimiento de caja chica.....	100
Tabla 26: Proceso de cierre de caja .....	101
Tabla 27: Control interno al procedimiento de cierre caja .....	103
Tabla 28: Proceso de contratación de personal .....	104
Tabla 29: Control interno al procedimiento al manejo de talento humano .....	106
Tabla 30: Proceso de las declaraciones y pagos de impuestos .....	107
Tabla 31: Control interno al proceso de declaraciones y pagos de impuestos .....	109
Tabla 32: Análisis de impactos es cualitativo y cuantitativo.....	110
Tabla 33: Matriz de impacto empresarial .....	111
Tabla 34: Matriz de impacto socio-económico .....	112
Tabla 35: Matriz de impacto ético.....	113
Tabla 36: Matriz general de impactos .....	114

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura del módulo COSO II.....	24
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	47
Figura 3: Organigrama estructural de Comercial Paz .....	83
Figura 4 Flujograma del proceso de compras.....	92
Figura 5: Flujograma del proceso de ventas .....	95
Figura 6: Flujograma del proceso de Caja Chica .....	99
Figura 7: Flujograma del proceso de cierre caja.....	102
Figura 8: Proceso de contratación del personal .....	105
Figura 9: Flujograma del proceso de declaraciones y pago de impuestos.....	108

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimiento estructura organizacional .....	56
Gráfico 2: Manual de funciones .....	57
Gráfico 3: Conoce niveles jerárquicos.....	58
Gráfico 4: Delimitación de funciones.....	59
Gráfico 5: Conocimiento de funciones .....	60
Gráfico 6: Manual de funciones .....	61
Gráfico 7: Manual de procedimientos administrativos.....	62
Gráfico 8: Aprobación de estructura organizacional .....	63
Gráfico 9: Manual procedimientos contables y administrativos .....	64
Gráfico 10: Difusión de manual .....	65
Gráfico 11: Capacitación recibida .....	66
Gráfico 12: Importancia de capacitaciones .....	67
Gráfico 13: Temas de Capacitaciones .....	68



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las empresas en la actualidad necesitan diseñar manuales que guíen los procesos en las actividades que desarrollan, para aprovechar eficientemente los recursos humanos, económicos y materiales que posee y hacer frente a la competencia que se ha vuelto cada vez más agresiva, sin importar su volumen sean estas grandes, medianas o pequeñas, necesitan y requieren contar con procesos administrativos, financieros y contables eficientes en las áreas de ventas, bodega y financiera, es por este motivo que COMERCIAL PAZ acoge esta propuesta, que le brindará las pautas para el correcto desarrollo de las actividades en condiciones adecuadas, el manual de funciones será un elemento necesario para la delegación de funciones y responsabilidades, esto permitirá la identificación del proceso, diseño del flujograma y fijación de controles internos para lograr la efectividad de cada operación; el presente proyecto permitirá a la empresa ver la mejora continua de sus actividades en condiciones de productividad, midiendo cada vez más su correcto uso y calidad en las ventas de sus productos; la implementación de procedimientos permitirá llevar un idóneo control para el beneficio de clientes, posibilitando además a la administración la verificación del logro de objetivos y el análisis de los resultados para la toma de decisiones, se aportará en un mayor control en los procesos de venta y compras para la satisfacción de proveedores y clientes, así como en el cumplimiento de reglas, normas y políticas establecidas mediante el reglamento interno que servirán para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

## **INTRODUCCIÓN**

El Ecuador en los últimos años está incentivando la creación y desarrollo de nuevas ideas que permiten dar importancia a los emprendimientos que son el motor fundamental para combinar las fuerzas de trabajo, capital y tecnología.

Las microempresas en la actualidad tienen un papel de trascendental importancia para la economía nacional, pues han incrementado su producción, su desempeño, su eficiencia y eficacia, creando nuevas fuentes de empleo.

Uno de los sectores que mayor desarrollo ha tenido en la última década es el sector inmobiliario debido a la demanda creciente de vivienda, porque la mayoría de hogares buscan satisfacer esta necesidad con la compra de casas o departamentos financiados con instituciones financieras o con el BIESS, aprovechando el bono que el gobierno actual otorga a las personas que compran por primera vez su vivienda; esta situación ha influido en el comercio de materiales de ferretería y productos relacionados con esta actividad.

Comercial Paz es una microempresa que en los primeros años comercializa materiales de talabartería, sin embargo debido a la dolarización se dio una disminución de las ventas por efectos del incremento en los precios de los materiales; es por ello que en el año 2005 se incursiona en la línea de ferretería de una forma desorganizada, haciendo lo que la experiencia de años anteriores le ha generado un crecimiento normal, pero sin una guía técnica que le permita optimizar su funcionamiento para alcanzar el éxito.

La propuesta es el diseño de un sistema de control interno aplicado en Comercial Paz, distribuidores de materiales de construcción en la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura que buscará la optimización de recursos, reflejados en el logro de los objetivos empresariales.

El diagnostico situacional permitió identificar la problemática actual que es la falta de controles en los diferentes procesos, fue necesario realizar una investigación de las bases teórica relacionadas con la temática del proyecto para sustentar la misma.

El diseño del sistema de control interno contiene la misión, visión, políticas, estructura organizacional, manual de funciones, manual de procedimientos y controles internos a cada uno de los proceso, mismos que buscan el desarrollo de las actividades dentro de un marco legal y un ambiente de trabajo adecuado que permita alcanzar los objetivos de la propuesta. Los impactos futuros de la aplicación de este proyecto se verán reflejados en los aspectos empresariales, socio-económicos y culturales.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se hace referencia a las bases teóricas, científicas y técnicas, donde se recoge y analiza las teorías de algunos autores en temas como la empresa, clasificación, pymes, sistemas, control interno, informe COSO entre otros, mismas que sirven de sustento al desarrollo del presente trabajo.

### **1.1 La empresa.**

Según Adam Smith “La empresa es la organización que permite la internacionalización de las formas de producción: por un lado permite que los factores de producción (capital, trabajo, recursos) se encuentren y por el otro permite la división del trabajo”.

Una empresa es una organización pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que está integrada por elementos humanos, materiales y técnicos que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestaciones de bienes y servicios a la sociedad para satisfacer las necesidades de las personas, de forma que asegura la continuidad de la estructura productiva y comercial.

#### **1.1.1 Clasificación**

Las empresas se clasifican según:

#### A) LA ACTIVIDAD.

- **Agropecuarias.** Son empresas que explotan recursos de la tierra produciendo bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades.
- **Extractivas.** Son aquellas dedicadas a explotar los recursos naturales.
- **Comerciales.** Su función primordial es ser intermediario entre productor y consumidor, desarrollan la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, farmacias, supermercados, ferreterías entre otros.
- **De servicios.** Son empresas que entregan sus servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- **Industriales.** Son encargadas de transformar la materia prima en un producto terminado.

#### B) EL TAMAÑO.

- **Grande.** Aquellas empresas que manejan grandes capitales y tienen más de 100 empleados.

- **Mediana.** Poseen más de 20 empleados y menos de 100 empleados, su capital es considerable.
- **Pequeñas.** se divide en:
  - Pequeña.** No exceden los 20 trabajadores y su capital es reducido.
  - Micro.** Son aquellas que máximo tienen 10 empleados, y los ingresos que obtienen son ganancias personales.
  - Famiempresas.** Empresas donde la familia es la base de su negocio.

#### C) LA PROPIEDAD

- **Pública.** Su capital de conformación viene del Estado.
- **Privada.** Son empresas que la propiedad del capital proviene de particulares.
- **Economía mixta.** El capital está conformado por una parte de particulares y la otra del Estado.

#### D) AMBITO DE ACTIVIDAD

- **Locales.** Son aquellas que operan dentro de la misma localidad.

- **Regionales.** Empresas que su radio de operación se limita a regiones o provincias.
- **Nacional.** Cuando sus ventas se llevan a cabo en todo un país.
- **Internacional.** Sus actividades se extiende a varios países diferentes del país de origen.

#### E) EL PAGO DE IMPUESTOS

- **Personas naturales obligadas a llevar contabilidad.** Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000. (SRI, 2013).
- **Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.** Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos. (SRI, 2013).

- **Sucesiones indivisas.** En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.
- **Contribuyentes especiales.** Contribuyente Especial es todo aquel contribuyente (persona natural o sociedad), calificado formalmente como tal por la Administración Tributaria, que en mérito a su importancia económica definida en parámetros especiales, coadyuva a la recaudación efectiva de los tributos, sujetándolo a normas especiales con relación al cumplimiento de sus deberes formales y pago de los tributos. (SRI, 2013)

#### F) POR LA FUNCIÓN SOCIAL

- **Con ánimo de lucro.** Son empresas que se constituyen con el propósito de obtener ganancias (ganar dinero).
- **Trabajo asociado.** Se les considera a una empresa que forma un grupo organizado para beneficio de los integrantes.
- **Sin fines de lucro.** Se constituyen donde su objetivo más importante es la ayuda social y el apoyo a la comunidad.
- **Economía solidaria.** Grupo de empresas que están compuestas por cooperativas sin importar a que actividad se



dedican, su objetivo es el bienestar de los asociados y sus familias.

#### G) EL NÚMERO DE PROPIETARIOS

- **Individuales.** Está constituido por un solo dueño, donde él es el responsable de todo el negocio.
- **Unipersonales.** Está conformada de una sola Persona Natural o Jurídica que destina parte de sus activos para poder realizar las actividades mercantiles.
- **Sociedades.** Las sociedades están constituidas por dos o más personas que ponen en común su bienes, su trabajo, su industria, o alguna de estas cosas para la consecución de un objetivo determinado.

Según el artículo 2 de la Ley de Compañías del Ecuador hay cinco compañías de comercio que son:

- **Compañía en nombre colectivo.** Está constituida entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social, el capital es el producto de los aportes de cada uno de ellos y el contrato de la compañía se celebrará por escritura pública.

- **Compañía en comandita simple y divida por acciones.** está constituida con uno o varios socios divididos en comanditados (es un socio solidario) y comanditarios (socio suministrador de fondos), el capital lo determinaran los aportes de cada uno de los socios.
- **Compañía de responsabilidad ilimitada.** Esta compañía se constituye entre tres o más personas y responden únicamente por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales.
- **Compañía anónima.** Es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. (LEY DE COMPAÑÍAS)
- **Compañía de economía mixta.** El número de socios no está determinando y pueden intervenir personas jurídicas privadas y públicas, donde las dos partes tengan su capital y la gestión social de esta compañía sea de economía mixta.

## 1.2 PYMES (Pequeñas y medianas empresas)

Según el SRI se conoce como PYMES, “al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de

trabajadores, su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas”. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado. (SRI)

De acuerdo al SRI, las PYMES en el país tienen también su importancia y las clasifica a las PYMES en personas naturales o sociedades, de acuerdo a su organización.

De acuerdo a lo resuelto por la Superintendencia de Compañías, para ser calificada una empresa como PYME requiere cumplir los siguientes requisitos:

- Activos totales menores a US\$4,000,000
- Ventas brutas anuales menores a US\$5,000,000
- Tener menos de 200 empleados en promedio en el año

#### **1.2.1 Fortalezas de las PYMES en el Ecuador:**

Según la Superintendencia de Compañías en el Ecuador las PYMES tienen sus fortalezas que son las siguientes:

- **Contribución a la economía nacional:** las PYMES representan sobre el 90% de las unidades productivas, dan el 60% del empleo, participan en el 50% de la producción, y generan casi el 100% de los servicios que un ecuatoriano usa en un día.
- **Capacidad de adaptación y redistribución:** Al no tener muchos trabajadores, las PYMES tienen estructuras organizacionales que se adaptan más rápidamente a los cambios de la economía.

### **1.2.2 Debilidades de las PYMES en el Ecuador**

Las debilidades de las pequeñas y medianas empresas son principalmente la falta de conocimiento en el ámbito empresarial, el capital o liquidez para crecer, poca maquinaria y tecnología para sus procesos productivos, contables y administrativos, dificultad de competir con empresas internacionales.

## **1.3 Sistema.**

Sistema es un conjunto de procedimientos que facilitan la ejecución de actividades en forma organizada.

Según Arthur Andersen: El sistema es un conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica. La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debido a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema. Si el sistema recibe influencias del mundo exterior, se trata de un sistema abierto, en contraposición a un sistema cerrado.

### **1.3.1 Importancia de un sistema.**

Un sistema es necesario en una empresa porque permite organizar la información, los procesos internos, las actividades y los recursos, de tal manera que se desarrollen en un ambiente de eficiencia y efectividad.

Los sistemas de información son importantes para estudiar en las áreas de contabilidad, finanzas, gestión de operaciones, marketing, administración

de recursos humanos o cualquier otra función para el mejoramiento de las empresas. Se puede asegurar que muchas empresas y organizaciones tienen éxitos en sus objetivos por la implantación y uso de los Sistemas. De esta forma, constituyen un campo esencial de estudio en administración y gerencia de empresas.

### **1.3.2 Análisis de un sistema.**

Los sistemas en general buscan determinar los objetivos y límites del sistema objeto de análisis, planeando tanto el funcionamiento como la estructura para poder alcanzar las propuestas y evaluar sus consecuencias, de manera que estén realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes. En el análisis de los sistemas se puede encontrar dos variables distintas:

- Análisis de un sistema ya existente para entender, corregir, ajustar y evaluar su comportamiento.
- Análisis para diseñar un nuevo sistema-producto.

## **1.4 Control.**

Control es el proceso para verificar lo que se está ejecutando, aplicando medidas correctivas, de manera que lo que se está desarrollando este de acuerdo con lo planeado.

#### **1.4.1 Objetivos de control.**

- Cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.
- Comunicar la información para la toma de decisiones.
- Crear mejor calidad

#### **1.5 Control interno.**

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñando para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: (Mantilla, Control Interno, 2012)

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de los informes financieros.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Protección de activos.

Para José de Jaime Eslava: el control interno es la expresión que se utiliza para describir el conjunto de métodos, procedimientos y formas de organización que una empresa adopta para asegurar en la medida de lo posible: la salvaguardia de los activos, la exactitud y fiabilidad de los datos de los sistemas de información y registros contables, la promoción de la eficacia operacional y el cumplimiento de las políticas de dirección y las disposiciones legales vigentes.

### **1.5.1 Objetivos del control interno.**

Los objetivos de control interno que toda empresa debe tener para su buen funcionamiento son los siguientes:

- Evitar o reducir fraudes.
- Asegurar el cumplimiento de las regulaciones legales y normas reglamentarias, de las disposiciones administrativas.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.



- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

## **1.5.2 Principios de control interno.**

Los principios de control interno se dividen en generales y específicos.

### **1.5.2.1 Principios generales de control interno.**

Como principios generales se pueden mencionar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia económica, celeridad e imparcialidad.

- El principio de igualdad consiste en que el control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- El principio de moralidad. Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- El principio de eficiencia vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de

bienes o servicios se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

- El principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

#### **1.5.2.2 Principios específicos de control interno.**

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
- El trabajo de empleados debe ser completo y no de revisión.

#### **1.5.3 Importancia del control interno.**

El control interno ayuda a realizar información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. Las grandes compañías son complejas en su estructura organizacional, es difícil controlar cada

una de las áreas de gestión, por lo que es imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

#### **1.5.4 Componentes del control interno.**

- **Ambiente de control.** Este elemento marca las pautas de comportamiento en una organización, y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control.

Constituye la base de todos los demás elementos de control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen en el entorno de control se encuentra la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal.

- **Establecimiento de objetivos.** Las empresas deben definir los objetivos que pretenden alcanzar, esto permitirá que los recursos disponibles sean canalizados para lograr dichos objetivos.
- **Identificación de eventos.** Se refiere al establecimiento de un “Sistema de gestión de riesgos”, que le permita a la organización detectar aquellos eventos negativos que podrían afectar el logro de los objetivos propuestos. (Mantilla, AUDITORÍA DEL CONTROL INTERNO, 2009)

- **Evaluación de riesgos.** Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. La evaluación al riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos.
- **Respuesta al riesgo.** Definir las estrategias con las que se enfrentarán a los diferentes riesgos que se han calificado como posibles que ocurran y que podrían tener un impacto importante en caso de consumarse los mismos.
- **Actividades de control.** Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurarse que se cumplen las directrices de la empresa.
- **Información y comunicación.** Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades.
- **Monitoreo.** Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento.

#### 1.5.5 Sistemas de control interno.

“El término Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable” (IASB, pág. NIA 6).

El sistema de control interno es una política de gerencia que es esencial para el funcionamiento del negocio, las cuales buscan planificar y organizarse ordenadamente para cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

## **1.6 Informe COSO**

El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) fue emitido en 1992 por el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), El Instituto de Auditores Internos (AII), las Asociación Americana de Contabilidad (AAA), el Instituto de Administración y Contabilidad y El instituto de Ejecutivos Financieros, iniciaron un estudio amplio y extenso para emitir este informe con el objetivo esencial de definir un nuevo marco conceptual del control interno.

### **1.6.1 Definición DEL COSO.**

Según COSO “ el control interno es un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.

- Confiabilidad de los informes financieros.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Logro de objetivos estratégicos

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios.

El proceso en los negocios, que es conducido con o a largo de las unidades o funciones de la organización es administrativo mediante el proceso gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es una herramienta usada por la administración que permite funcionar y supervisar su comportamiento y continuidad de la empresa.

#### **1.6.2 Personas que intervienen en el control interno según el COSO.**

El control interno es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control de manera adecuada.

Igualmente el control interno afecta las acciones de las personas. El control interno reconoce que las personas no siempre comprenden,

comunican o llevan a cabo algo consistente. Cada individuo de la entidad tiene diferentes capacidades o aptitudes y sus necesidades pueden ser distintas a los demás. Esta realidad afecta al control interno, las personas tienen que saber sus responsabilidades y sus límites de autoridad.

El personal de la organización es muy relevante para que cumplan las actividades dentro de la empresa y así lograr los objetivos del control interno.

### **1.6.3 Seguridad razonable según el informe COSO.**

Al momento de diseñar el control interno debe existir una seguridad razonable a la administración y al consejo de directores respecto a la realización de los objetivos de la entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Esto incluye la realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser imperfecto, que los responsables por establecer controles necesitan considerar sus costos y beneficios relativos, esto puede ocurrir por error o equivocación.

### **1.6.4 Objetivos del informe COSO.**

Cualquier entidad promulga una misión, estableciendo objetivos, y desea logros y estrategias para realizarlos. Los objetivos pueden ser una

aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. (Luna, 2010).

Los objetivos primordiales en las entidades que adoptan el control interno es el logro y mantenimiento de una positiva reputación dentro del negocio y externamente, proporcionando estados financieros confiables y operando en cumplimiento de las leyes y regulaciones.

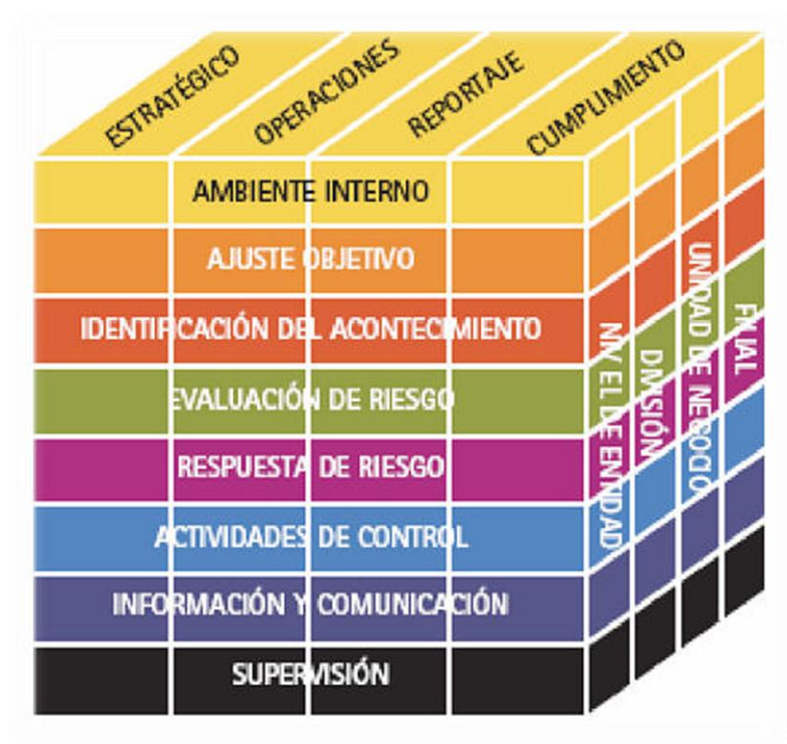
## **1.7 Método COSO II**

El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

El control interno bajo el Informe COSO II está compuesto por ocho componentes interrelacionados que son los siguientes:



**Figura 1: Estructura del módulo COSO II**



Fuente: Documento COSO-ERM

### 1.7.1 Ambiente de control.

Este elemento marca las pautas de comportamiento en una organización, y tiene la influencia directa en el nivel de conciencia del personal respecto al control. Es la base de todos los elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores más esenciales son la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar, la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad de sus empleados.

- **Integridad y valores éticos.** La implementación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas

profesionales aceptadas donde los empleados deben comportarse con ética moralidad.

- **Comportamiento de competencias profesional.** Es importante el análisis de los conocimientos y habilidades que sean necesarias para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.
- **La filosofía de dirección y el estilo de gestión.** Tener actitudes en la dirección respecto a la gestión que se da dentro de la organización.
- **Estructura organizacional.** La idoneidad de la estructura organizativa de la entidad y su capacidad para proporcionar el flujo de información necesaria para gestionar sus actividades.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad.** La asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos organizativos, funciones operativas y requisitos reguladores, incluyendo la responsabilidad en cuanto a los sistemas de información y la autorización de cambios.
- **Políticas y prácticas de recursos.** La medida en que están vigentes las políticas y procedimientos adecuados para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados.

### **1.7.2 Establecimiento de objetivos.**

Las organizaciones deben definir los objetivos que pretenden alcanzar, esto permitirá que los recursos disponibles sean canalizados para lograr el objetivo de la empresa.

Para definir los objetivos es esencial que participen los diferentes miembros de la organización y deben ser avalados por la más alta dirección de la empresa.

### **1.7.3 Identificación de eventos.**

Se refiere al establecimiento de un “Sistema de Gestión de riesgos”, que permita detectar los eventos negativos que podrán afectar el logro de los objetivos propuestos. Se debe organizar un comité de riesgos el cual coordine y administre los diferentes riesgos de la empresa.

La identificación y análisis de los riesgos en todas las empresas se convierte en un proceso interactivo y a la vez continuo para optimizar el control interno. Se debe evaluar detalladamente los riesgos existentes en todos los niveles de la empresa y así la directiva pueda tomar medidas oportunas y gestionarlas.

En la empresa los riesgos pueden ser consecuencia tanto de factores internos como externos, como los siguientes.

#### RIESGOS DE LOS FACTORES EXTERNOS.

- Los avances tecnológicos.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes.
- La competencia.
- Las nuevas leyes emitidas por el Estado.
- Los desastres naturales.
- Los cambios económicos.

#### RIESGOS DE LOS FACTORES INTERNOS.

- Las averías en los sistemas informáticos.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos.
- La naturaleza de las actividades de la entidad.
- La calidad de los empleados y métodos de formación y motivación.
- Un comité de auditoría débil o ineficaz.

#### **1.7.4 Evaluación del riesgo.**

Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.

Se debe identificar los riesgos a nivel de la entidad y de actividades, donde se les clasifica mediante una estimación de probabilidad e impacto para poder analizar los riesgos más significativos de la empresa.

#### **1.7.5 Respuesta al riesgo.**

Definir las estrategias con las que se enfrentarán a los diferentes riesgos que se han calificado como posibles de que ocurran y que podrían tener un impacto en caso de consumarse los mismos. La respuesta al riesgo puede ser. Evitar, Reducir, Compartir, Aceptar.

#### **1.7.6 Actividades de control.**

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos más peligrosos. En la organización existen actividades de control en todos sus niveles, funciones. Se pueden encontrar diferentes tipos de actividades de control:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Gestión directa de funciones por actividades.
- Proceso de información.
- Controles físicos.

- Indicadores de rendimiento.
- Segregación de funciones.

#### **1.7.7 Información y comunicación.**

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo que permita a cada uno asumir sus responsabilidades.

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. (Mantilla, AUDTORÍA DEL CONTROL INTERNO, 2009).

La comunicación es inherente a los sistemas de información, estos sistemas deben proporcionar información adecuada y con su respectiva responsabilidad de los empleados. La comunicación puede ser interna y externa.

#### **1.7.8 Monitoreo.**

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento.

### **1.7.9 Limitaciones del control interno.**

El control interno no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no puede garantizar totalmente la consecución de los objetivos.

El sistema de control interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, debido a que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en las toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, existe el caso que entre 2 o más personas puedan eludir el sistema de control interno mediante la confabulación.

Muchas empresas piensan que estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos que tiene la empresa, pero el control interno no es la solución final a todos los males.

Existen determinados hechos ajenos al control interno, también la eficiencia de los controles se verá limitada por el riesgo de equivocaciones humanas en la toma de decisiones, de acuerdo a la información disponible que se tiene en instante y usualmente bajo presión.

## **1.8 Estructura organizacional**

### **1.8.1 Organigrama**

Es la representación gráfica de la organización de una empresa, que permite visualizar los niveles de jerarquía y la relación que existe entre ellos.

Los organigramas generales son aquellos que exhiben una estructura simplificada de la empresa. Los organigramas analíticos ofrecen una visión más detallada de la organización.

La presentación de los organigramas puede ser:

- Horizontal. Las jerarquías se muestran de izquierda a derecha.
- Vertical. Las jerarquías se presenta en forma de piramidal, arriba esta la máxima autoridad y a bajo los trabajadores con menor jerarquía.
- Circular. En el centro está la máxima autoridad, partiendo de los círculos que representan el resto miembros de la entidad.
- Mixto. Se puede utilizar un esquema horizontal y vertical mezclado.
- Escalar. La presentación es por escalas o sangrías dependiendo de la autoridad.



La mayoría de empresas no cuenta con una organización jerárquica establecida, está claro que la ausencia de una estructura organizacional provocará siempre un problema en la aplicación de tareas, la confusión con respecto de quien se acata disposiciones, ocasiona divisiones en el personal afectando el correcto desarrollo del trabajo en equipo.

a) Nivel Directivo.

Está ubicado en el nivel jerárquico de la empresa, lo conforma la gerencia, tiene como obligación de guiar y dirigir a los grupos, establecer y mantener los objetivos propuestos hasta su cumplimiento de la manera más efectiva y eficiente. Conformado por el Gerente y el Administrador.

b) Nivel Auxiliar.

El nivel auxiliar o de apoyo en la organización, está conformado por la administración y el área contable, encargados del manejo y aplicación de los planes y objetivos planteados, control y retroalimentación oportuna de los procesos que desarrolla la empresa en coordinación con el nivel operativo. Conformado por el Contador.

c) Nivel Operativo.

Este nivel cumple la función más importante de la empresa ya que es el responsable de la aplicación de procedimientos de las

actividades básicas de la empresa. Está conformada por el área de y el área de Mantenimiento.

Los organigramas son preparados de acuerdo a la empresa y pueden ser variables, su presentación es una especie de fotografía de la estructura organizacional en un momento determinado.

### **1.8.2 Manual de control interno.**

El manual de control interno es un informe detallado e integral que contiene en forma ordenada y sistemática proporcionando información sobre las funciones, políticas, objetivos, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una empresa, en todas las áreas, departamentos, servicios, entre otros.

#### **Características del manual de control interno.**

Un manual de control interno contiene:

- Una determinación de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como las actividades de cada miembro de la organización.
- Un sistema contable que proporcione de manera oportuna, completa y exacta la información de los resultados operativos y administrativos de la entidad.

- Un sistema de información para todos los niveles jerárquicos para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos que se lleven a cabo en la empresa.
- La existencia de un control permanente que evalúe y asegure un análisis efectivo de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- Un sistema presupuestario que planifique un procedimiento de control de las operaciones futuras que se realizarán en la organización.
- Elementos esenciales para practicar auditorías, preventivas y en general evaluaciones internas e independientes o externas.

#### **1.8.2.1 Elementos del manual de control interno.**

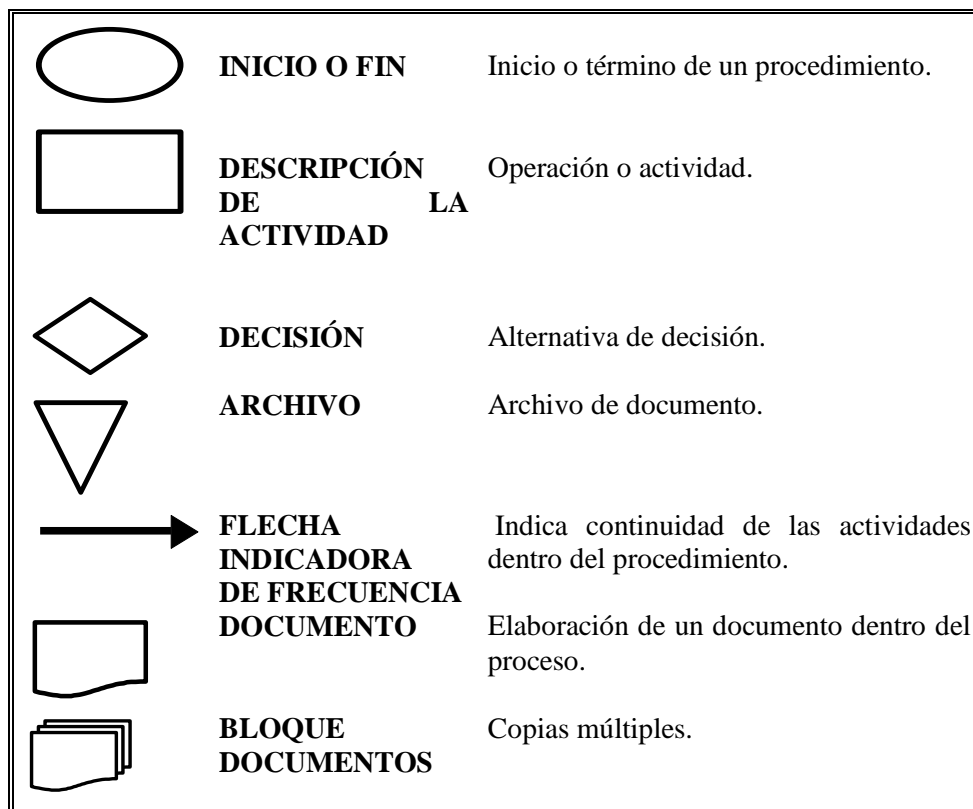
Los elementos del control interno se desarrollarán para cada una de las actividades, áreas u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, los cuales se resumen de la siguiente manera:

- a) Establecer objetivos.
- b) Definir políticas, guías, procedimientos y normas.
- c) Sistema de organización.
- d) Limitación de autoridad y responsabilidad.
- e) Normas de protección y utilización de los recursos.

- f) Sistema de méritos y sanciones para administración del personal.
- g) Aplicación de recomendaciones.
- h) Sistemas de información.
- i) Procedimientos y normas.
- j) Métodos de Control y Evaluación de la gestión.
- k) Programas de inducción y capacitación del personal.

### 1.8.3 Flujograma del procedimiento.

Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos que conforman el manual se utilizará los siguientes signos universales.



**Fuente:** Camilo Paz

#### **1.8.4 Quienes deben utilizar el manual de control interno.**

Todos los funcionarios deberán consultar el manual de control interno de su organización para conocer sus responsabilidades y actividades, evaluando su resultado, donde podrán presentar sugerencias para mejorar los procedimientos de la entidad.

La alta dirección debe basarse en el manual porque podrán evaluar de manera objetiva el desempeño de los empleados y proponer estrategias para mejorar la empresa. Los organismos de control también tendrán que basarse en el manual para facilitar la medición del nivel de cumplimiento de los procedimientos para que se trabaje de manera eficiente y eficaz en el logro de los objetivos institucionales.

### **1.9 Contabilidad**

#### **1.9.1 Concepto**

La contabilidad es una técnica que permite clasificar, registrar, analizar e interpretar las transacciones y hechos económicos que afectan a la situación financiera de una empresa durante un período económico, con la finalidad de presentar información oportuna y adecuada a los directivos para tomar decisiones.

### **1.9.2 Importancia**

La importancia de la Contabilidad está en la información que proporcionar, misma que se puede enunciar en las siguientes actividades:

- Planificación dirección y control del proceso económico– financiero
- Aplicación de la normativa contable, legal, tributaria y patronal
- Registro cronológico de las operaciones económicas
- Elaboración de presupuestos y flujos de caja
- Declaración de impuestos y manejo del talento humano
- Control de inventarios de mercaderías y activos fijos
- Análisis de vencimiento de cartera

### **1.9.3 Normas Internacionales de Información financiera para Pymes**

Son un conjunto de interpretaciones de carácter técnico aprobadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) en las que se detalla criterios para el reconocimiento, valuación, presentación y revelación de la información que contienen los estados financieros.

Las NIIF identifican a las pequeñas y medianas empresas aquellas que:

- No tienen obligación pública de rendir cuentas.
- Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

Las NIIF para Pymes establecen las características cualitativas de la información para que los estados financieros cumplan sus objetivos:

- Obtener información relevante y fiable;
- Conocer, administrar y controlar riesgos;
- Obtener principios contables comunes e internacionalmente aceptados;
- Entregar Información financiera comparable para fines de consolidación de estados financieros.

Presenta las definiciones de los elementos de la situación financiera (Activo, Pasivo, Patrimonio) y los elementos vinculados con el rendimiento (Ingresos, Egresos, Costos y Gastos, Resultados Integrales).

**ACTIVO.** Activo es un recurso controlado por la empresa, como resultado de sucesos pasados, del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos. Según las NIIFs se le considera como un activo si: la empresa tiene el control sobre dicho recurso, la transacción tuvo lugar (no es necesario desembolso), va a generar beneficios futuros para la empresa, es un recurso económico, el costo puede ser medido con fiabilidad.

**PASIVO.** Pasivo es una obligación actual de la empresa, como resultado de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, la empresa espera obtener en el futuro, beneficios económicos. Las NIIFS le consideran pasivo cuando: sea una obligación presente, es el resultado de una transacción pasada o actual, se va a derivar sacrificios de beneficios futuros, obligación también de operaciones futuras, la cuantía del desembolso pueda ser evaluado con fiabilidad.

**PATRIMONIO.** Según la NIC 1 el patrimonio es la participación residual en los activos de una entidad, una vez deducidos todos los pasivos.

**GASTOS.** son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con las distribuciones realizadas a los inversores de patrimonio. (IASB, NIFF PARA LAS PYMES , 2009).

Los gastos que surgen de las ventas ordinarias incluyen: el costo de venta, los salarios y la depreciación. Usualmente es una salida o disminución del valor de activos, tales como efectivo y equivalente al efectivo, inventarios o propiedad planta y equipo.



**INGRESOS.** Según la NIIF para Pymes los ingresos son el incremento en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, distintas de las relacionadas con las aportaciones de inversores de patrimonio.

- **Los ingresos de actividades ordinarias** (ventas) se medirán por el valor razonable de la contra prestación recibida o por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquier descuento comercial, descuento por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad (IASB, NIFF PARA LAS PYMES sección 23, 2009,).

**INVENTARIOS.** Los inventarios son activos:

- a) Mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones,
- b) En proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c) En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (IASB, Sección 13 Inventarios, NIIFs para PYMES, 2009)

En COMERCIAL PAZ los inventarios son **activos mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones**, ya que pertenecen a este grupo debido a que es una empresa comercial la cual se dedica a vender los inventarios.

- **Medición de los inventarios** se deberán medir por el menor entre el costo y el valor neto realizable utilizando un sistema de conteo completo, por identificación específica con el método de costo promedio ponderado.

Una entidad incluirá en el costo de inventario todos los costos de compra y otros incurridos para darles su condición y ubicación actuales. (IASB, Sección 13 Inventarios, NIIFs para PYMES, 2009)

El costo de adquisición de los inventarios comprenderán el precio de compra, los impuestos y aranceles de importación que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales, el transporte y otros costos atribuibles a la adquisición de las mercaderías. Los descuentos comerciales se tienen que disminuir para determinar el costo de adquisición.

**PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO:** La propiedad planta y equipo son activos tangibles que:

- a) Se mantienen para uso en la producción o suministro de bienes o servicios, para arrendarlos a terceros o con propósito administrativo, y
  - b) Se esperan usar durante más de un periodo. (IASB, Sección 17, Propiedad Planta y Equipo, NIIFs para PYMEs, 2009)
- 
- **Medición de la propiedad planta y equipo** se medirá por su costo al momento del reconocimiento inicial, donde se tomara en cuenta los componentes del costo que son los siguientes: El precio de adquisición, todos los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo y en las condiciones necesarias para operar de la forma prevista por la gerencia y la estimación inicial de los costos de desmantelamiento. (IASB, NIIF PARA LAS PYMES sección 17, 2009)

La propiedad planta y equipo se valorará en las mediciones posteriores por su costo menos las depreciaciones acumuladas de cada partida, revisando indicadores que revelen cambios.

## **CAPITULO II: SITUACIÓN DE LA EMPRESA**

### **2.1 Reseña histórica**

Comercial Paz nace como una idea familiar, inicia sus actividades en el año 1991 ofreciendo materiales de talabartería necesarios para la confección de artículos de cuero en la ciudad de Cotacachi, misma que por tradición tiene la historia de especializarse en este sector productivo y comercial; durante una década la empresa se desarrolla encontrando un nicho de mercado satisfactorio que le permite afianzarse como uno de los negocios más prósperos porque el comercio de esta línea de productos es muy atractivo para el turismo nacional e internacional.

En el año 2000 según el boletín emitido por el Banco Central el Ecuador tiene una crisis económica que afectó a todos los sectores productivos, la dolarización fue una medida estatal que intentaba controlar la devaluación de la moneda nacional y a la vez el control de la inflación por efectos macroeconómicos.

A partir de esa fecha el sector comercial de Cotacachi sufre una disminución notable en las ventas debido a que uno de los clientes potenciales era el turismo colombiano y por el cambio de la moneda de sucres a dólares americanos ya no les convenía realizar adquisiciones de estos productos. Según el registro de ingresos, egresos y las declaraciones del SRI en el período 2000 al 2004 la empresa disminuye su ventas notablemente, encontrando en este problema una oportunidad, decidiendo cambiar de línea de negocio a la comercialización de

materiales de construcción, pues en Cotacachi existía un almacén dedicado a esta actividad, el servicio que ofrecía era deficiente y los precios altos, por ser el único en el mercado. En el año 2005 se cambia de actividad y se busca satisfacer las necesidades de los clientes con un criterio de diversificación de productos y precios bajos, evitando que los clientes tengan que trasladarse a las ciudades de Otavalo, Atuntaqui e Ibarra a buscar sus requerimientos.

En los últimos años el sector de la construcción en la ciudad de Cotacachi ha tenido un crecimiento acelerado por la demanda de vivienda personas extranjeras que buscan tranquilidad, descanso, relajamiento y sobre todo el contacto con la naturaleza, situación que ha favorecido a quienes se dedican a esta actividad, misma que ha provocado una reactivación del aparato productivo y mayor comercialización de productos de la construcción y una mejor calidad de vida para los habitantes del sector.

La demanda de artículos de ferretería en mayor magnitud y variedad ha exigido que la empresa contrate más personal y realice una ampliación de infraestructura para almacenar su mercadería y ofrecer mejor servicios.

## **2.2 Misión.**

Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción, dando el mejor servicio y calidad de los productos acorde a las exigencias del mercado.

### **2.3 Visión**

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes.

### **2.4 Objetivos**

Los objetivos que tiene COMERCIAL PAZ según en propietario son los siguientes:

- Comercializar materiales de construcción de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Lograr una mayor participación en el mercado local.
- Incrementar las ventas para alcanzar niveles de rentabilidad óptimos.
- Diversificar los productos para estar acorde a los gustos y preferencias del mercado.
- Desarrollar estrategias de mejoramiento continuo para alcanzar las metas.
- Incentivar al personal para trabajar con un objetivo común.

### **2.5 Políticas**

Las políticas de la empresa no están institucionalizadas pero todos los trabajadores de la organización las conocen y estas son:

- Conciencia de trabajo individual y en equipo.
- Amabilidad en el servicio.
- Diversificación de productos.
- Cumplimiento de plazos de entrega.
- Cancelación oportuna a proveedores.
- Mantenimiento de un stock mínimo de inventarios.

## **2.6 Estrategias**

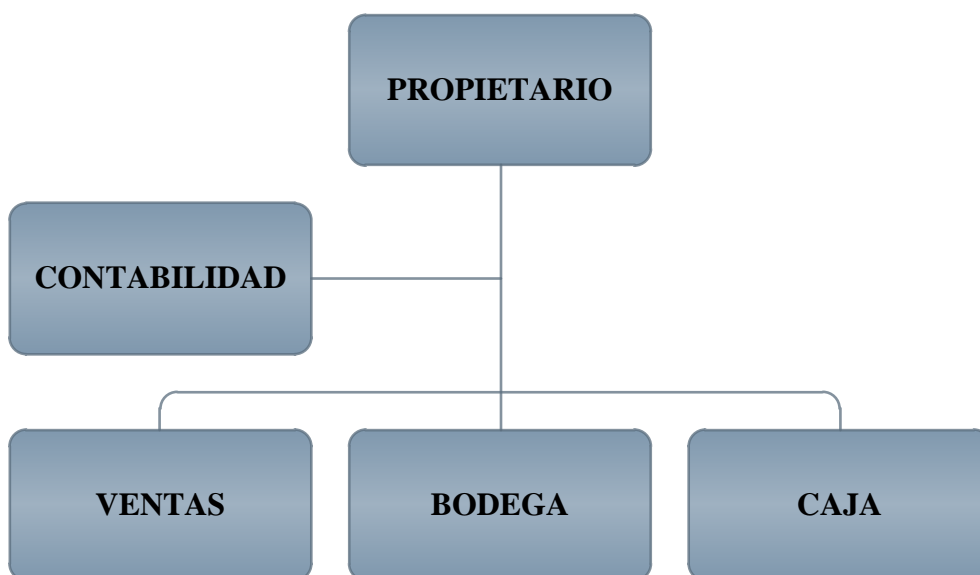
Las estrategias comerciales que tiene la ferretería para alcanzar los objetivos de la empresa son los siguientes:

- Aprovechar los recursos reduciendo costo y aumentando la rentabilidad.
- Mantener un buen sistema de comunicación con los clientes, empleados y proveedores.
- Utilizar canales de distribución apropiados.
- Comercializar los productos brindando un servicio de calidad.
- Ofrecer servicio de transporte para la entrega de mercadería.
- Utilizar eficientemente el área de exhibición

## **2.7 Organigrama**

La empresa es unipersonal, el propietario es la máxima autoridad, toma las decisiones y realiza actividades de control y administración. La contabilidad es

realizada por una persona externa, misma que realiza las declaraciones al SRI y los trámites necesarios en el Ministerio de Relaciones Laborales. Los vendedores atienden al cliente, digitan en el sistema los productos vendidos y envían a caja con un número de la factura para que el cajero emita la factura y cobre, cuando el cliente viene con la factura cancelada o sellada de la condición de crédito los vendedores despachan los productos que se encuentran en la bodega interna y envían a la bodega externa para que retiren los productos que se encuentran ubicados en ese lugar.



**Figura 2: Organigrama de la empresa**

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Camilo Paz

## 2.8 Variables diagnósticas

Para el presente trabajo se ha establecido las siguientes variables diagnósticas:

- Administrativa



- Contable

### **2.8.1 Indicadores**

Se ha elegido para cada una de las variables los siguientes indicadores:

#### **ADMINISTRATIVA**

##### **(a) Estructura orgánica**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Políticas
- Organigrama

##### **(b) Talento Humano**

- Experiencia laboral
- Perfil
- Competencias
- Aptitudes y actitudes
- Funciones

#### **CONTABLE**

- Software contable
- Políticas y normas contables
- Plan de cuentas
- Estados financieros

### 2.8.2 Matriz de la relación diagnostica

En el siguiente gráfico se presentará las variables y sus indicadores que se van a diagnosticar de la empresa mediante las técnicas de observación, entrevista y encuestas al personal de la ferretería para analizar la estructura organizacional y determinar los procesos existentes que existen en COMERCIAL PAZ.

**Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Analizar la estructura organizacional de la empresa	Administrativa	Misión Visión Objetivos Valores Políticas Organigrama Funciones	Encuesta Observación Entrevista	Gerente General Contador Empleados
Determinar los mecanismos y procesos contables existentes.	Contable	Estados financieros Software Contable Plan de cuentas Inventarios	Observación Bibliografía	Auxiliares contables Contador

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Camilo Paz

### 2.8.3 Mecánica operativa

#### 2.8.3.1 Población o universo

La empresa COMERCIAL PAZ cuenta con un total de 10 personas que integran el equipo de trabajo las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 2 Población o universo de Comercial Paz**

<b>POBLACIÓN DE TRABAJADORES</b>	<b>Nº</b>
Gerente	1
Personal de ventas	7
Bodegueros	2
TOTAL	10

**Fuete:** Propietario

#### 2.8.3.2 Fuentes primarias

En esta investigación con el fin de recopilar la información de manera ágil, y ordenada, se aplicarán las siguientes técnicas:

- Entrevista. Se aplicará al propietario, las preguntas de acuerdo a los indicadores establecidos para conocer la situación actual de la empresa así como para determinar las fortalezas y debilidades.

- Encuesta. Se realizará a los trabajadores para ver su grado de preparación y satisfacción dentro de la organización, a clientes para determinar la calidad de servicio que ofrece.
- Observación directa. Se realizará en el lugar donde se desarrollan las actividades para recolectar, analizar y evaluar todos aquellos aspecto relevantes que sirven de evidencia

### **2.8.3.3 Fuentes secundarias**

Para la presente investigación se requirió información secundaria mencionada a continuación:

- Textos especializados para la consulta.
- Revistas
- Manuales de procedimientos de control interno.
- Datos del internet.
- Tesis

### **2.8.4 Encuesta a los empleados**

Las siguientes preguntas son formuladas para analizar la situación de la empresa y verificar si los empleados conocen la estructura de la organización para que esta pueda alcanzar los objetivos planeados por el propietario.

**A. ¿Conoce si la empresa tiene establecida misión, visión, objetivos y políticas institucionales?**

SI ( )      NO ( )

**B. ¿Conoce si la compañía tiene un organigrama estructural?**

SI ( )      NO ( )

**C. ¿Conoce si la empresa tiene definido los niveles jerárquicos?**

SI ( )      NO ( )

**D. ¿Sabe usted las funciones específicas que debe realizar?**

SI ( )      NO ( )

**E. ¿Ha recibido las funciones que debe realizar por escrito?**

SI ( )      NO ( )

**F. ¿Conoce si la empresa tiene un manual de funciones?**

SI ( )      NO ( )

**G. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos administrativos?**

SI ( )      NO ( )

**H. ¿Considera importante que la empresa exponga por escrito misión, visión, objetivos y políticas?**

SI ( )              NO ( )

**I. ¿Estaría de acuerdo que la empresa cuente con un manual de procedimientos administrativos y contables?**

SI ( )              NO ( )

**J. Le gustaría que la empresa publique y difunda a sus empleados los manuales indicados anteriormente?**

SI ( )              NO ( )

**K. ¿En el último año ha recibido capacitación por parte de la empresa?**

SI ( )              NO ( )

**L. Cree necesario que se realice capacitaciones**

SI ( )              NO ( )

**M. Que temáticas le gustaría informarse:**

Técnicas de ventas ( )      Estrategias de mercadeo ( )

Atención al cliente ( )      Liderazgo ( )

### 2.8.4.1 Datos técnicos de los empleados

**Tabla 3: Sexo de los empleados**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Masculino	8	80%
Femenino	2	20%
Total	10	100%

**Tabla 4: Edad de los empleados**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
20 a 30 años	6	60%
30 a 40 años	1	10%
40 a 50 años	2	20%
Más de 50	1	10%
Total	10	100%

**Tabla 5: Instrucción de los empleados**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Educación Básica	3	30%
Bachillerato	1	10%
Educación superior en proceso	3	30%
Título de tercer nivel	3	30%
Total	10	100%

**Tabla 6: Tiempo de permanencia en la empresa**

<b>VARIABLE en años</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
0 a 5	5	50%
5 a 10	3	30%
10 a 15	0	0%
15 a 20	1	10%
Más de 20	1	10%
Total	10	100%



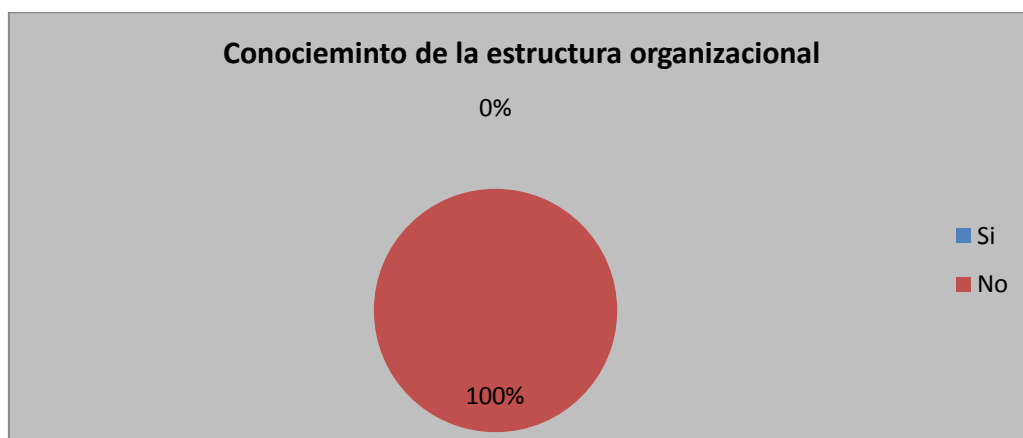
## 2.8.5 Tabulación y análisis de la información de las encuestas efectuadas al personal de COMERCIAL PAZ

A) ¿Conoce si la empresa tiene establecida la misión, visión, objetivos y políticas institucionales?

**Tabla 7: Conocimiento estructura organizacional**

VARIABLE	Fa	Fr
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores  
Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 1: Conocimiento estructura organizacional**

### **Análisis:**

Todos los empleados manifestaron que la empresa no tiene formado la misión, visión y objetivos institucionales.

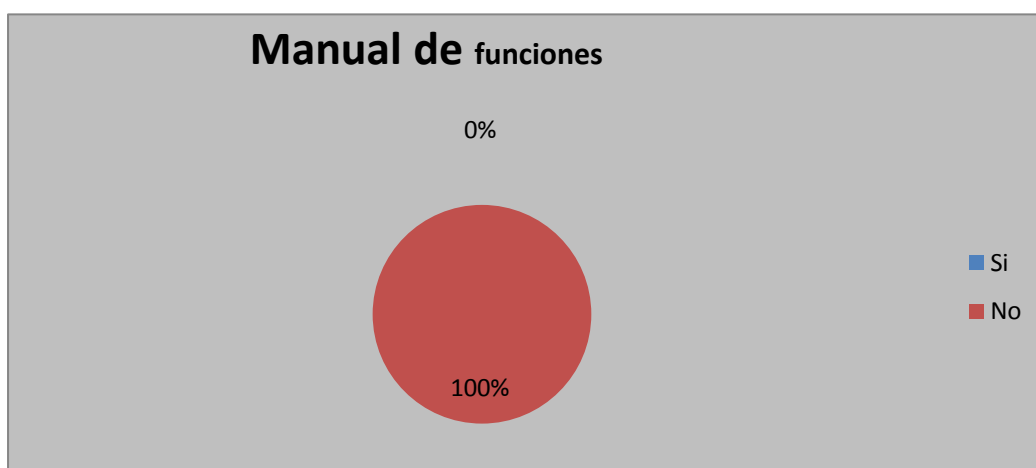
**B)** ¿Conoce si la compañía tiene un organigrama estructural?

**Tabla 8: Manual de funciones**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 2: Manual de funciones**

### **Análisis:**

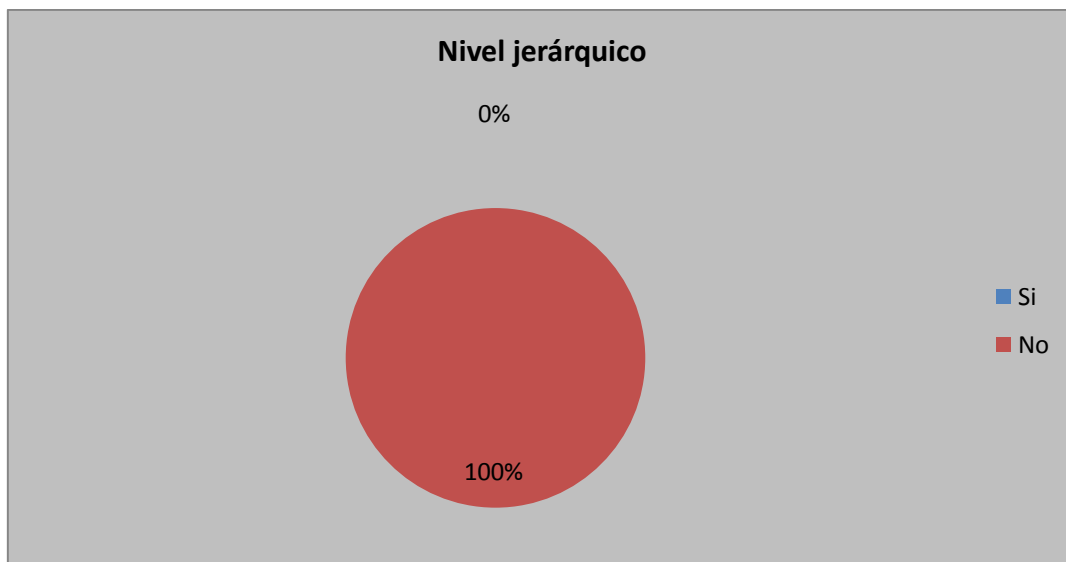
El 100% de los empleados no disponen de un organigrama estructural y debe fundamental que la empresa implemente el organigrama para que cada empleado conozca su cargo.

C) ¿Conoce si la empresa tiene establecido los niveles jerárquicos?

**Tabla 9: Conoce niveles jerárquicos**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores  
Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 3: Conoce niveles jerárquicos**

**Análisis:**

La totalidad de los empleados no tienen establecido un nivel jerárquico dentro de la empresa.

**D) ¿Conoce las funciones específicas a realizar?**

**Tabla 10: Delimitación de funciones**

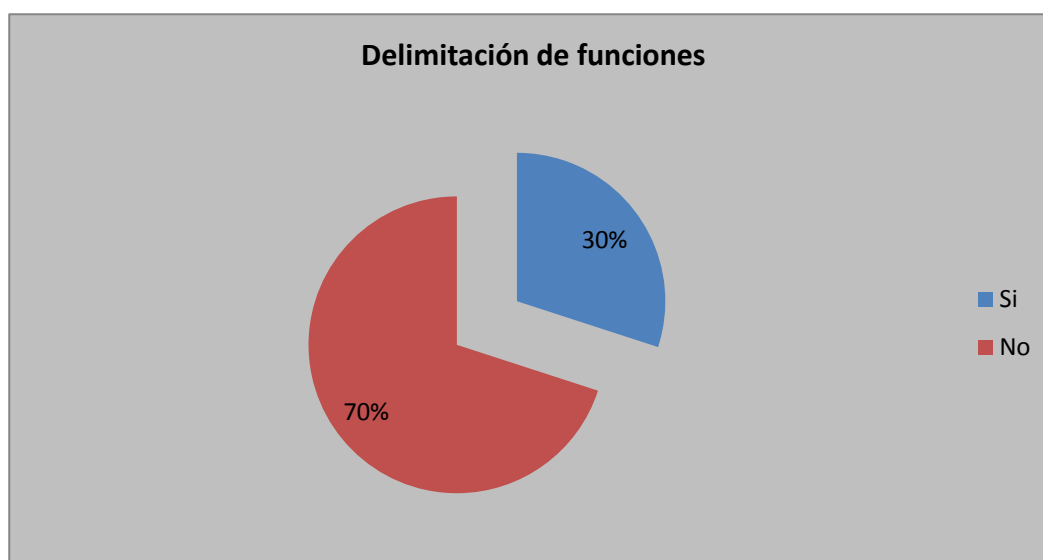
VARIABLE	Fa	Fr
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente:

Encuesta a los trabajadores

Elaboración:

Camilo Paz



**Gráfico 4: Delimitación de funciones**

**Análisis:**

El 70 % de los empleados manifestaron que no están definidos las funciones específicas que deben realizar porque son multifuncionales y el 30% si conoce sus funciones a desempeñar en la empresa.

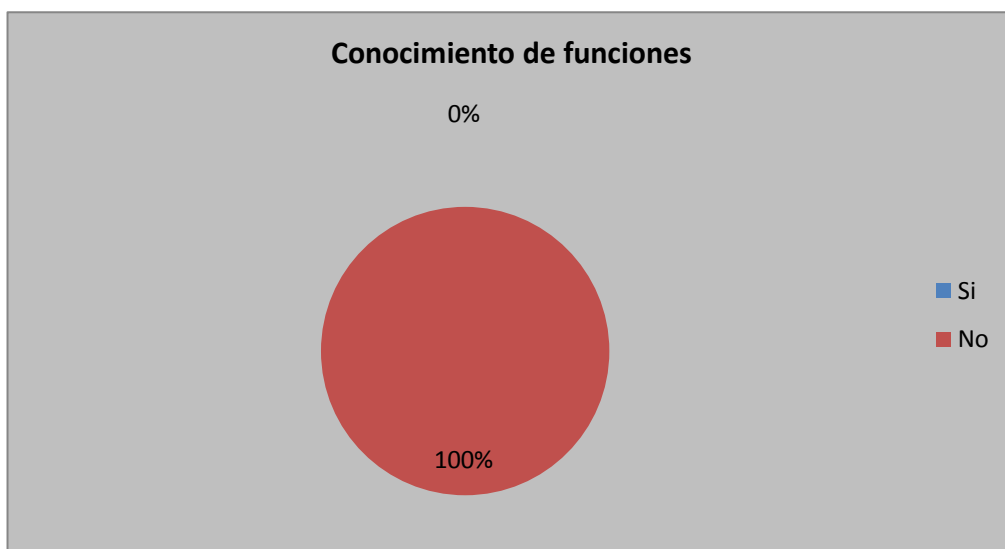
E) ¿Ha recibido las funciones que debe realizar por escrito?

**Tabla 11: Conocimiento de funciones**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 5: Conocimiento de funciones**

**Análisis:**

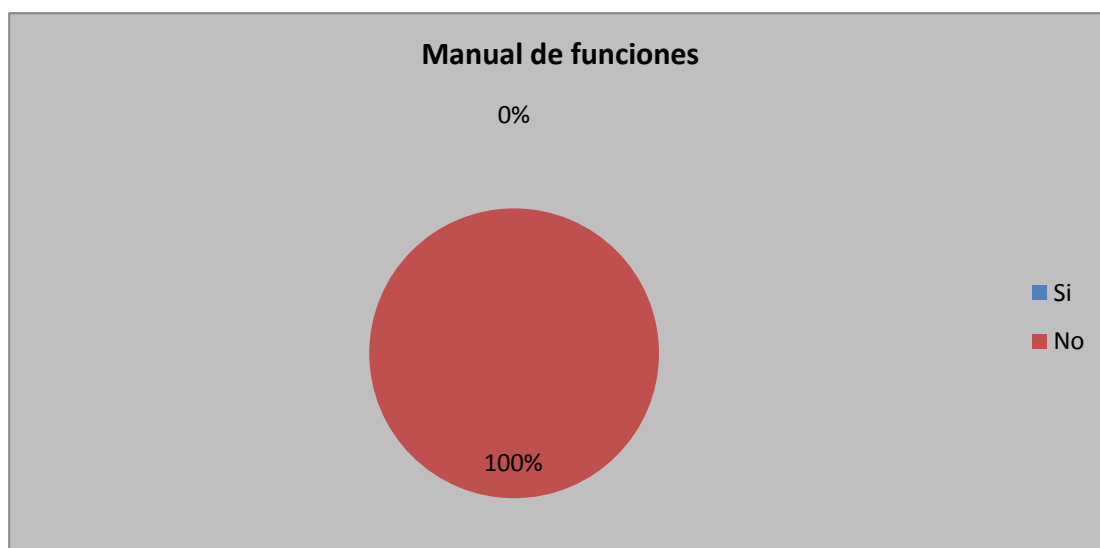
El 100% de los trabajadores no han recibido por escrito las funciones ni actividades que deben realizar dentro de la empresa.

F) ¿Conoce si la empresa tiene un manual de funciones?

**Tabla 12: Manual de funciones**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores  
Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 6: Manual de funciones**

**Análisis:**

El 100 % de los empleados dicen que no conocen que la empresa tenga algún manual de funciones.

G) ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos administrativos?

**Tabla 13: Manual de procedimientos administrativos**

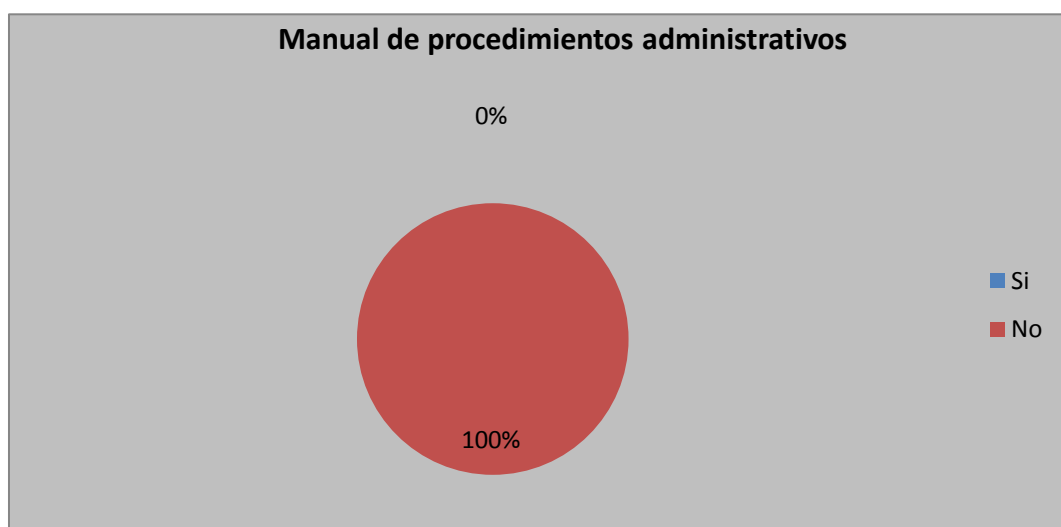
<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente:

Encuesta a los trabajadores

Elaboración:

Camilo Paz



**Gráfico 7: Manual de procedimientos administrativos**

#### **Análisis:**

La empresa no cuenta con ningún manual de procedimientos administrativo y todos los empleados no conocen ningún procedimiento administrativo dentro de la organización.

**H)** ¿Considera importante que la empresa exponga por escrito misión, visión, objetivos y políticas?

**Tabla 14: Aprobación de estructura organizacional**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores  
Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 8: Aprobación de estructura organizacional**

#### **Análisis:**

Para el 100% de empleados sería muy importante conocer la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa, para que sea una guía que permita alcanzar los objetivos de la empresa a largo y corto plazo.



- I) ¿Estaría de acuerdo que la empresa cuente con un manual de procedimientos administrativos y contables?

**Tabla 15: Manual procedimientos contables y administrativos**

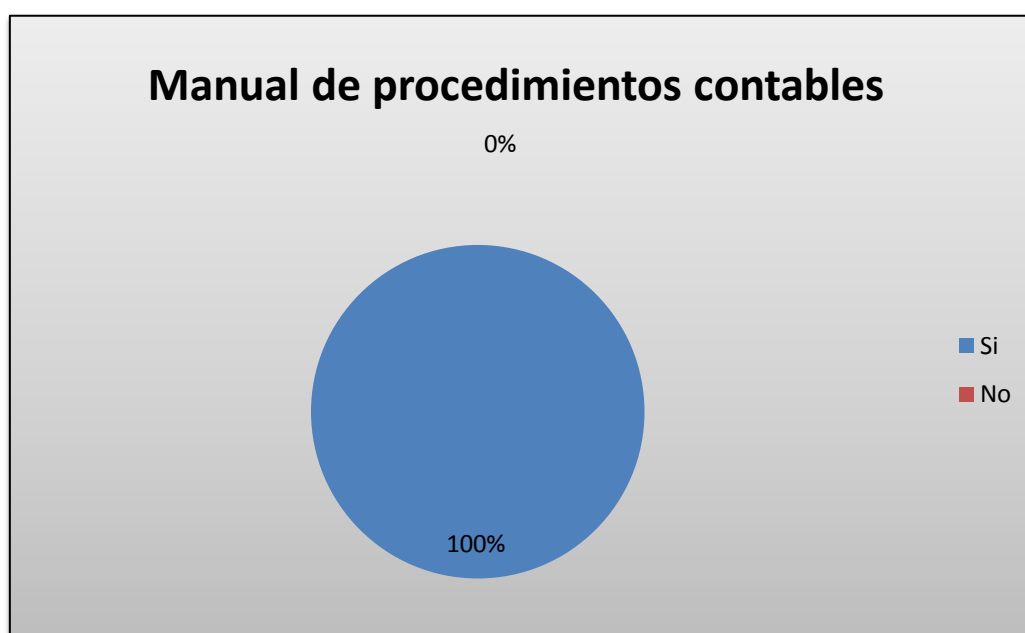
<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente:

Encuesta a los trabajadores

Elaboración:

Camilo Paz



**Gráfico 9: Manual procedimientos contables y administrativos**

#### **Análisis:**

La totalidad del personal de la empresa considera importante que tenga por escrito un manual de procedimientos administrativos y contables para actuar de manera idónea en todos los casos que puedan ocurrir dentro de la organización.

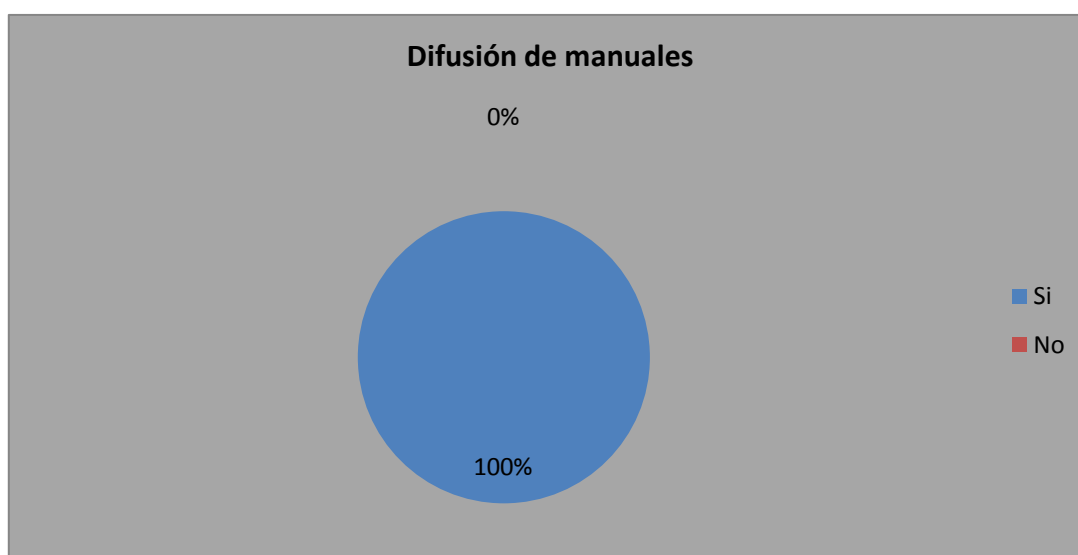
- J) Le gustaría que la empresa publique y difunda a sus empleados los manuales indicados anteriormente?

**Tabla 16: Difusión manuales**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 10: Difusión de manual**

#### **Análisis:**

El 100% de empleados manifiestan que les gustaría que publiquen y difundan los manuales de procedimientos administrativos y contables para el funcionamiento eficaz de la empresa.

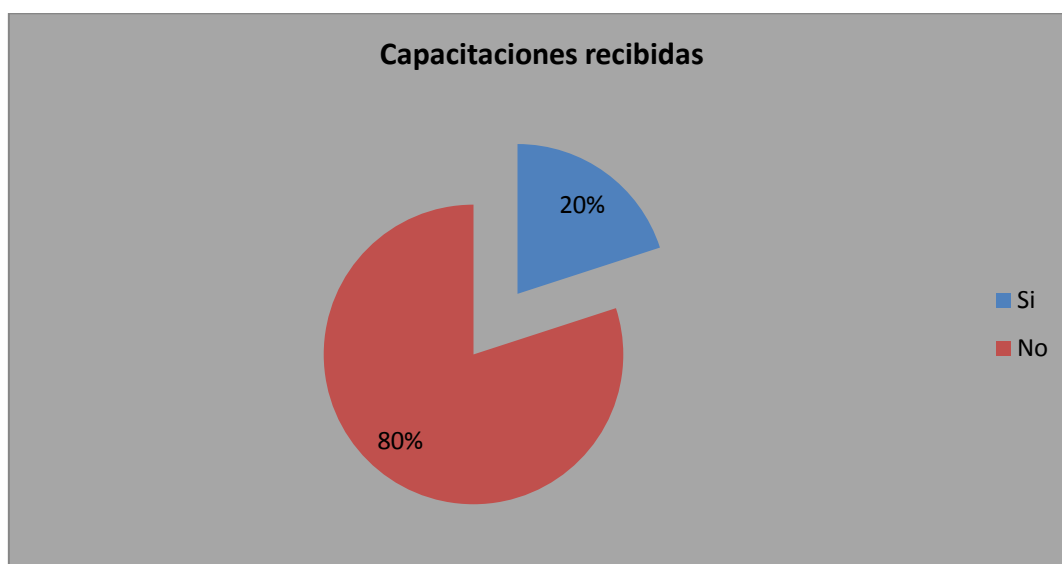
**K)** ¿En el último año ha recibido capacitación por parte de la empresa?

**Tabla 17: Capacitación recibida**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Si	2	20%
No	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 11: Capacitación recibida**

### **Análisis:**

Se puede observar que el 80% de trabajadores no han recibido capacitación durante el último año, los que contestaron que sí que es el 20% se refieren a la capacitación que recibieron de las empresas proveedoras que se realizaron dentro de COMERCIAL PAZ.

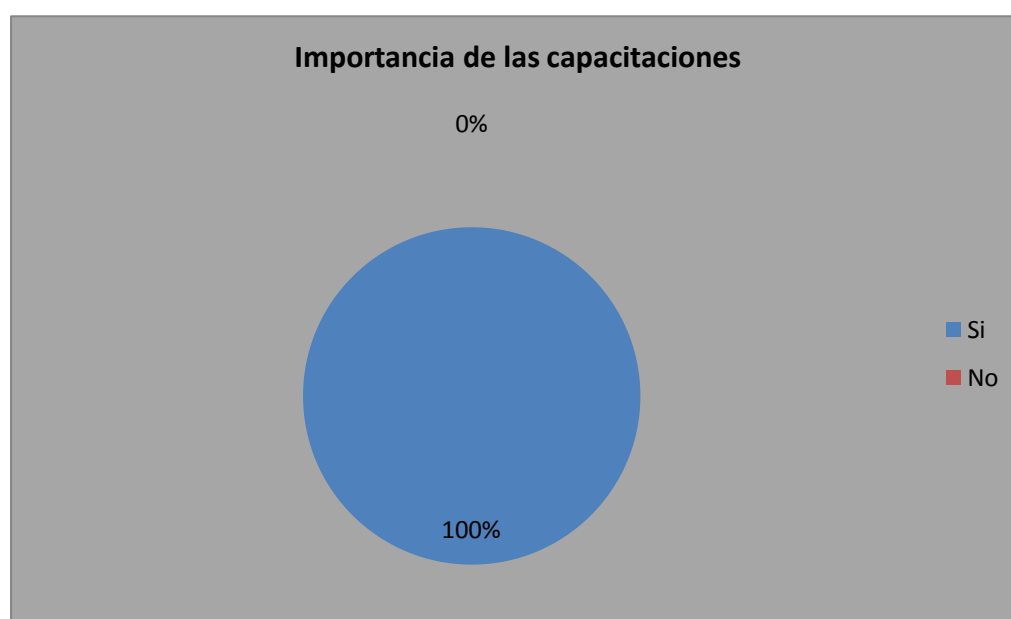
L) Cree necesario que se realice capacitaciones

**Tabla 18: Importancia de capacitaciones**

VARIABLE	Fa	Fr
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 12: Importancia de capacitaciones**

### **Análisis:**

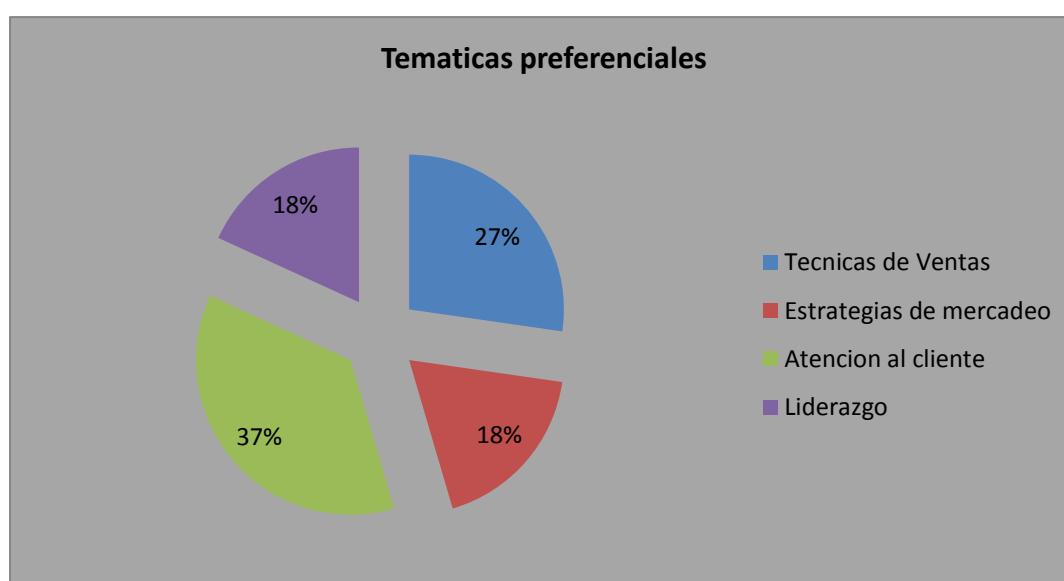
Todos los empleados consideran necesaria una capacitación permanente para mejorar la calidad de servicio y alcanzar los objetivos empresariales.

M) Qué temáticas le gustaría informarse:

**Tabla 19: Temas de Capacitaciones**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
Técnicas de Ventas	6	27%
Estrategias de mercadeo	4	18%
Atención al cliente	8	36%
Liderazgo	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores  
Elaboración: Camilo Paz



**Gráfico 13: Temas de Capacitaciones**

### **Análisis:**

Al preguntar las temáticas que les gustaría recibir manifiestan la preferencia por atención al cliente con el 37%, técnicas de ventas con el 27%, estrategias de mercadeo y liderazgo con un 18% cada uno.

### 2.8.6 Entrevista

La entrevista realizada al propietario tiene como objetivo identificar los aspectos positivos y negativos que actualmente posee la empresa para determinar cuáles son las estrategias adecuadas que permitan alcanzar objetivos, metas empresariales y el fortalecimiento del control interno.

1. ¿La empresa tiene definida la misión, visión, políticas y valores?

No. Conozco cual es el objetivo de la empresa pero no he elaborado estas herramientas administrativas que dan un horizonte a la organización.

2. ¿Tiene elaborado un organigrama estructural?

No, porque no están definidos los niveles jerárquicos, cargos y funciones específicas de cada empleado.

3. ¿Cómo dirige la empresa si no están definidos los niveles jerárquicos?

De una manera vertical, porque todos los empleados me consultan sobre actividades especiales en las que tomo la decisión en forma autónoma.

4. ¿Están definidas las funciones de cada empleado?

Prácticamente no, porque en mi empresa los trabajadores son poli funcionales, actúan de acuerdo a las necesidades, lo importante es que el cliente sea atendido con la mayor prontitud. Entonces el

mismo empleado puede vender y despachar en la bodega interna y externa. El dinero producto de las ventas recibo personalmente.

5. ¿Cuál es el mecanismo para contratar al personal?

Cuando necesito contratar a un empleado comunico a las personas que trabajan en la empresa para que avisen a los interesados, luego realizo una entrevista y de acuerdo a mi criterio lo contrato verbalmente para proceder luego al ingreso legal al IESS

6. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa?

Existe compañerismo y confianza entre los empleados, por eso considero que el ambiente laboral es bueno.

7. ¿Cumple con la normativa legal para la remuneración de sus empleados?

Si, desde el primer de ingreso a la empresa son afiliados al IESS y se les paga de acuerdo a la ley

8. ¿Tiene un departamento de contabilidad en la empresa?

No, existe una persona externa que se ocupa del cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales

9. ¿Realiza capacitaciones permanentes a sus empleados?

No como empresa. Solo existen algunas capacitaciones propiciadas por empresas proveedoras que se realizan en el local de la ferretería fuera del horario de trabajo, por esta razón solo asisten voluntariamente los que desean.

10. ¿Cuenta con un manual de funciones y procedimientos?

No, pero me gustaría elaborar un manual de funciones y procedimientos para poder desarrollar las actividades empresariales con mayor eficiencia.

## **2.9 Análisis del FODA**

Mediante el diagnóstico realizado a COMERCIAL PAZ se puede determinar minuciosamente como se encuentra la empresa en el mercado, el mismo que está dividido en dos partes para su mejor comprensión, primero se dará a conocer la situación interna (Fortalezas y Debilidades) y a continuación la situación externa de la empresa (Oportunidades y Amenazas).

### **2.9.1 Fortalezas.**

Las fortalezas que la empresa posee son recursos que controlan, capacidades y habilidades que tienen que son las siguientes:

COMERCIAL PAZ es una empresa legal que tienen en regla todos sus documentos. La organización cuenta con un prestigio e imagen muy buena que es reconocida en la ciudad de Cotacachi. Ha ido creciendo



notablemente en el mercado durante varios años. Dentro de la empresa los trabajadores indican que existe un buen ambiente laboral. Hay una gran variedad de productos de la línea de ferretería para que los clientes puedan encontrar todo lo que necesitan y está bien ubicada en el centro de la ciudad de Cotacachi donde todos los habitantes pueden acceder a comprar y satisfacer sus necesidades.

### **2.9.2 Debilidades.**

Las debilidades que COMERCIAL PAZ tiene son los factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia que son:

La ferretería no tiene definido una estructura organizacional, la misión, visión y objetivos lo cual es muy importante para el funcionamiento de una organización. Tampoco posee políticas para cuando se requiere realizar el reclutamiento del personal y no cuenta de procedimientos administrativos y contables que permiten optimizar el negocio.

### **2.9.3 Oportunidades**

Las oportunidades que permitan obtener ventaja competitiva para COMERCIAL PAZ son las siguientes:

COMERCIAL PAZ comercializa productos de buena calidad y marca a un precio conveniente para satisfacer las necesidades de los clientes y

tener un mercado seguro. También busca alianzas estratégicas con empresas distribuidoras del país para obtener productos con mayores descuentos.

La empresa aprovecha la facilidad de la obtención de créditos con el sector público para invertir en el negocio y así tener un crecimiento notablemente en el mercado. Igualmente busca tener contratos con el sector público mediante el envío de cotizaciones al sistema de compras públicas

#### **2.9.4 Amenazas**

Las amenazas que tiene COMERCIAL PAZ provienen del entorno externo y son las siguientes:

La competencia desleal que otras empresas realizan al vender productos de baja calidad a un menor precio perjudica al mercado. Los cambios de políticas en lo que se refiere al incremento o nuevos de impuestos pueden afectar a la rentabilidad de la empresa.

El siguiente cuadro es un resumen del FODA que tiene COMERCIAL PAZ de acuerdo a la diagnostico hecho en la empresa.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa legal</li> <li>• Prestigio, credibilidad e imagen.</li> <li>• Crecimiento notable dentro del mercado.</li> <li>• Sustento económico.</li> <li>• Excelente Ambiente laboral.</li> <li>• Diversidad de productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene definido la misión, visión, valores y objetivos.</li> <li>• Inexistencia de políticas para el reclutamiento de personal.</li> <li>• Ausencia de procedimientos administrativos y contables que permitan optimizar el negocio.</li> <li>• No existe una estructura organizacional.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comercializa productos de buena calidad y marca, es un mercado seguro.</li> <li>• Alianzas estratégicas con empresas competidoras.</li> <li>• Obtención de créditos con el sector financiero.</li> <li>• Satisfacción de los clientes.</li> <li>• Nuevos avances tecnológicos.</li> <li>• Contratos con el sector público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica.</li> <li>• Cambios de políticas que rigen al Sector Publico.</li> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Nuevas exigencias de parte de los organismos de control.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Camilo Paz

## **2.10 Situación actual de “COMERCIAL PAZ”**

COMERCIAL PAZ es un negocio en marcha que ofrece productos de calidad y a precios competitivos. Actualmente factura mensualmente un promedio de ciento cincuenta mil dólares y realiza compras por un valor casi similar, constituyéndose en una de las más grandes de la ciudad de Cotacachi, su infraestructura está constituida por una construcción de 450 metros cuadrados donde funciona el área de exhibición, ventas y bodega de productos pequeños; en el área exterior tiene 800 metros cuadrados donde funciona la bodega 2, para los productos de mayor volumen.

Cuenta con un sistema contable SIRE, mismo que facilita las actividades de compra, venta, ingreso de mercadería comprada, devoluciones en compras y venta, pago de proveedores, registros de gastos y los archivos para realizar los anexos transaccionales.

Las técnicas utilizadas para obtener información relacionada con la parte operativa de la empresa fueron: la observación directa y la entrevista con los participantes de cada proceso.

### **2.10.1 Proceso de compra**

Para realizar las compras el propietario se comunica con los proveedores o espera que los agentes vendedores visiten el local para realizar el pedido, cuando llega la mercadería uno de los vendedores realiza la

recepción – inspección comprobando con la factura del proveedor y avisa al propietario cualquier novedad, si todo esta correcto procede a colocar en las perchas de la bodega interna o en el lugar asignado para cada producto en la bodega externa.

El propietario toma la factura del proveedor para codificar los productos y revisar los precios. Un vendedor tiene la responsabilidad de ingresar al sistema las compras, elaborar la retención en la fuente y actualizar los precios. El pago realiza el propietario, entrega el comprobante de retención y el cheque o los cheques correspondientes.

En el caso de existir devolución a los proveedores se emite la nota de débito en el sistema para que disminuya la deuda y se procede a entregar los productos al agente vendedor o a la empresa transportista.

#### **2.10.2 Proceso de venta**

El proceso de ventas inicia con la atención al cliente que acude al local, se pregunta el requerimiento y si existe se procede a digitar en el sistema el nombre o el código del o los productos, luego se graba el comprobante de salida y se entrega al cliente un papel con el número de registro que emite el sistema para que se acerque a la caja a cancelar o firmar el crédito. El cajero recupera del sistema la factura con el número de comprobante que entregaron los vendedores y procede a imprimir la

misma (original y dos copias), hace firmar al cliente, si es de contado cobra y pone el sello de cancelado; si es a crédito pone el sello de crédito.

Los vendedores preparan los productos de la bodega interna y entregan al cliente los mismos con la factura original, en el caso de que existan productos de la bodega externa entregan el original y una copia para que el despachador proceda a la entrega.

Cuando un cliente devuelve un producto se procede a registrar la nota de crédito para disminuir la cuenta por cobrar, entregar el efectivo o realizar el canje con otros productos. Si la devolución es total se procede a anular la factura de venta.

### **2.10.3 Proceso de manejo de caja chica**

Para realizar un pago de gastos con caja chica, inicia con la necesidad de un bien o un servicio, por ejemplo la compra de útiles de oficina, se hace el requerimiento al propietario, él ordena al cajero entregar una cantidad aproximada de dinero en efectivo a uno de los vendedores para realizar la compra, el empleado va a adquirir los útiles y solicita la factura a nombre de COMERCIAL PAZ, realiza la retención y cancela en efectivo. Luego entrega al cajero los documentos y la diferencia del efectivo. El vendedor encargado de ingresar las compras de mercadería también realiza el registro del gasto en el sistema.

#### **2.10.4 Proceso de Cierre de caja**

Al finalizar el día el cajero imprime el reporte de caja y procede a registrar en el libro de caja, inicia con el saldo del día anterior, suma el valor del reporte de caja y disminuye los valores entregados para gastos en efectivo, obtiene el saldo final de caja y procede a contar el mismo para comprobar que el dinero que consta en el libro de caja corresponde al efectivo existente. Esta actividad es supervisada por el propietario.

#### **2.10.5 Proceso de Contratación de personal**

Para realizar la contratación de personal se comunica a los empleados la necesidad de cubrir una vacante o el aumento de un puesto de trabajo para que sugieran el nombre de personas conocidas que deseen integrar el equipo de trabajo de COMERCIAL PAZ.

Cuando se presenta el interesado el propietario realiza la entrevista y recibe su carpeta de documentos, en el caso de convenir la contratación le induce a la empresa y empieza el proceso de ingreso al IESS para luego proceder al pago cada fin de mes.

#### **2.10.6 Proceso de declaración y pago de impuestos**

La persona externa que realiza las declaraciones de impuestos, obtiene del sistema los reportes de compras, ventas, gastos, retenciones en la

fuentes efectuadas, retenciones en la fuente que han efectuado a la empresa. Procede a realizar los cálculos y elabora la declaración en el DIM formularios y guarda la información en un archivo. Ingresar en el sistema del SRI en línea, subir el archivo y realizar la declaración con débito de la cuenta corriente del propietario.



## **CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### **3.1 Presentación**

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un sistema de control interno que permita organizar eficientemente los recursos humanos, financieros y tecnológicos para optimizar las operaciones y cumplir los objetivos empresariales.

La propuesta presenta la estructura organizacional para COMERCIAL PAZ, misma que contiene: misión, visión, objetivos, políticas, valores y el organigrama estructural. La integración de estos componentes da como resultado estrategias de negocio y evaluación de actuación para la toma de decisiones.

### **3.2 Misión.**

Somos una empresa que ofrece materiales de construcción de excelente calidad, con un servicio personalizado a precios competitivos acorde a las exigencias del mercado actual.

### **3.3 Visión**

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las expectativas de calidad, precio y atención al cliente.

### **3.4 Objetivos**

- Desarrollar una filosofía organizacional que permita mejorar los procesos operativos reflejados en el servicio con excelencia.
- Aplicar un sistema de control interno para optimizar la inversión con recursos tecnológicos y humanos.
- Comercializar materiales de construcción de buena calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Lograr el posicionamiento en el mercado local para alcanzar niveles de rentabilidad óptimos.
- Diversificar los productos de acuerdo a gustos y preferencias del mercado para superar las expectativas de los clientes.
- Desarrollar estrategias de mejoramiento continuo para alcanzar las metas propuestas.
- Propiciar un buen ambiente laboral para incentivar al personal al trabajo en equipo con actividades de integración y remuneración justa.
- Mantener información oportuna y adecuada vinculada a la normativa legal para la toma de decisiones.

### **3.5 Políticas**

- Ofrecer servicio de calidad para satisfacer a los clientes.
- Brindar un trato preferencial a todos los clientes.
- Puntualidad en la entrega de productos.

- Mantener un buen ambiente laboral.
- Trabajo en equipo.
- Presentación adecuada de las diferentes áreas de la empresa.
- Cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.
- Alianza con proveedores reconocidos para ofrecer productos de calidad y en el tiempo establecido.
- Actualización de los cambios o tendencias de materiales utilizados en la construcción.
- Diversificación de productos.
- Mantener stock mínimos y máximos de inventario para optimizar la inversión.
- Incrementar las ventas para mejorar la rentabilidad.
- Fijación de montos de acuerdo a la capacidad crediticia del cliente.

### 3.6 Valores.

Los valores institucionales constituyen la base del desarrollo personal y laboral.

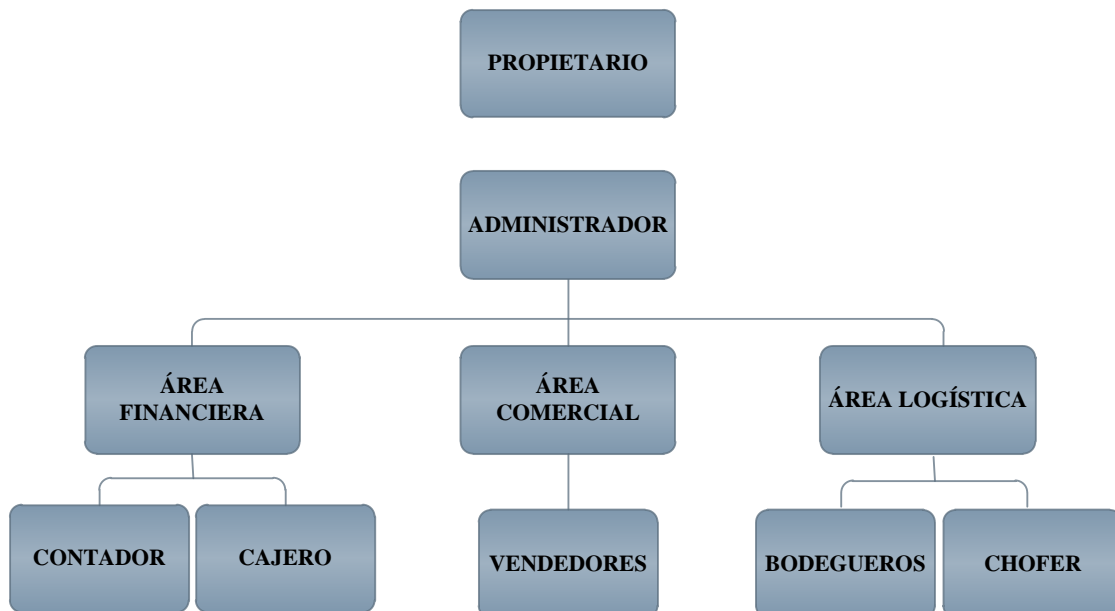
La concientización de la práctica de los mismos permitirá crear un ambiente favorable para el personal interno y externo.

- **Honestidad.** Saber comportarse, expresarse con coherencia, decir y actuar siempre con la verdad.
- **Respeto.** Crear un ambiente de cordialidad y seguridad observando normas de convivencia frente a los niveles jerárquicos y a los clientes.

- **Integridad.** Actuar con transparencia, capacidad y eficiencia en los actos internos y externos.
- **Confianza.** Credibilidad en la comunicación y en la ejecución de su trabajo.
- **Compromiso.** Sentido de pertenencia y empoderamiento en todas sus acciones.
- **Responsabilidad.** Cumplir las obligaciones con ética.
- **Lealtad.** No divulgar información confidencial a terceros.
- **Trabajo en equipo.** Trabajar en forma conjunta demostrando siempre compañerismo.
- **Orden.** Mantener una presentación adecuada de las diferentes áreas e instalaciones.

### 3.7 Estructura Orgánica

**Figura 3: Organigrama estructural de Comercial Paz**



Elaborado por: Camilo Paz

### 3.7.1 Manual de funciones.

---

## COMERCIAL PAZ

### MANUAL DE FUNCIONES

**NIVEL JERÁRQUICO:** Directivo  
**CARGO:** Propietario

**SUBORDINADO:** Administrador

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- Es el gerente propietario de la empresa, se encarga de supervisar la marcha general de la compañía y es el representante legal de COMERCIAL PAZ.

**FUNCIONES:**

- Representar legalmente a la empresa.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos empresariales y por la aplicación de las políticas.
- Remplazar con todas las atribuciones al o la administradora en ausencia temporal o definitiva.
- Firmar el nombramiento del administrador.
- Conferir certificaciones.

**REQUISITOS:**

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Superior en Administración de Empresas
- **CONOCIMIENTOS**  
Administrativos, contables, financieros y en ventas.
- **APTITUD**  
Liderazgo empresarial  
Actitud negociadora  
Manejo de talento humano  
Visión del rol social.

**Elaborado por:** Camilo Paz

---

**COMERCIAL PAZ**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

---

**NIVEL JERÁRQUICO:** Directivo

**CARGO:** Administrador

**SUBORDINADO:** Contador, cajero, vendedores, bodegueros y chofer

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- Es la persona que maneja el sistema operativo de la empresa desarrollando actividades para el cumplimiento de la misión y visión, estableciendo una cultura organizacional que asegure productividad y eficiencia del recurso humano, económico y tecnológico

**FUNCIONES:**

- Planificar y administrar de forma óptima los recursos de la empresa.
- Conocer con profundidad cada área del negocio y las actividades que cada funcionario debe desempeñar.
- Controlar los procesos de cada área de la empresa.
- Evaluar y examinar los resultados que muestren las operaciones, administrativas y financieras de la empresa.
- Verificar el rendimiento de cada departamento.
- Autorizar descuentos.

**REQUISITOS:**

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Superior en Administración de Empresas
- **CONOCIMIENTOS**  
Administrativos, contables, financieros, ventas.  
Software contable
- **APTITUD**  
Liderazgo  
Manejo eficiente de talento humano  
Excelentes relaciones interpersonales  
Actitud negociadora

**Elaborado por:** Camilo Paz

**COMERCIAL PAZ**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

**NIVEL JERÁRQUICO:** Operativo

**CARGO:** Contador

**SUBORDINADO:** N/A

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- Llevar la información contable y tributaria en forma fiable y permanente.

**FUNCIONES:**

- Registrar las transacciones oportunamente.
- Elaborar conciliaciones bancarias.
- Desarrollar roles de pago con sus respectivos pagos y planillas al IESS.
- Mantener archivos contables periódicos.
- Determinar y analizar información para realizar declaraciones y anexos tributarios.
- Informar y entregar cada mes la situación financiera para la toma de decisiones.

**REQUISITOS:**

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Superior en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado (CPA).
- **CONOCIMIENTOS**  
Financieros, administrativos, Software contable, Ley Tributaria, Ley Laboral, Conocimientos financieros, paquetes informáticos.
- **APTITUD**  
Cultura tributaria  
Claro manejo y transparencia en sus actividades.  
Actuar con criterio y ética profesional.

**Elaborado por:** Camilo Paz

## COMERCIAL PAZ MANUAL DE FUNCIONES

**NIVEL JERÁRQUICO:** Operativo

**CARGO:** Cajero

**SUBORDINADO:** N/A

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- Es el encargado de salvaguardar y proteger el efectivo y sus equivalentes obtenidos por las ventas y cobros de clientes.

**FUNCIONES:**

- Manejo del efectivo y sus equivalentes.
- Imprimir la factura con dos copias y entregar la original al cliente.
- Recibir y verificar los diferentes las modalidades de pago como: efectivo, cheque y bigpass con tarjetas de crédito o débito.
- Realizar el proceso de cierre de caja con el respectivo respaldo de la tira de auditoria de la caja registradora.

**REQUISITOS:**

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Superior en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado (CPA).
- **CONOCIMIENTOS**  
Financieros, administrativos, Software contable, Ley Tributaria, Ley Laboral, Conocimientos financieros, paquetes informáticos.
- **APTITUD**  
Cultura tributaria  
Claro manejo y transparencia en sus actividades.  
Actuar con criterio y ética profesional.



## COMERCIAL PAZ MANUAL DE FUNCIONES

**NIVEL JERÁRQUICO:** Operativo  
**CARGO:** Vendedores

**SUBORDINADO:** N/A

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

- Los vendedores son los responsables de brindar atención al cliente y satisfacer sus necesidades requeridas con calidad en el servicio.

### FUNCIONES:

- Recibir al cliente con cordialidad.
- Asesorar al cliente para la adquisición.
- Verificar el stock de inventarios en el sistema contable.
- Realizar la facturación de los productos requeridos por el cliente previo a la impresión.
- Realizar las cotizaciones a clientes elaborando las proformas.

### REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Secundarios o Superior en Administración de Empresas.
- **CONOCIMIENTOS**  
Administrativos, software contable y atención al cliente.
- **APTITUD**  
Facilidad de expresión y comunicación  
Manejo transparente en sus actividades.  
Agilidad en la atención

**Elaborado por:** Camilo Paz

## COMERCIAL PAZ MANUAL DE FUNCIONES

**NIVEL JERÁRQUICO:** Operativo  
**CARGO:** Bodegueros

**SUBORDINADO:** N/A

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

- Mantener el manejo adecuado de los bienes materiales que están a su cargo, ser los responsables de despachar adecuadamente, recibir y verificar los productos que lleguen de los proveedores.

### FUNCIONES:

- Resguardar los productos en las bodegas.
- Brindar una buena atención al cliente.
- Recibir y verificar los productos que ingresen de los pedidos a los proveedores.
- Poner códigos a todos los productos ingresados.
- Archivar de manera ordenada las copias de las facturas y entregar cada día al contador.
- Despachar correctamente según la a factura y recibir la copia de la misma.
- Cierre mensual y revisión del inventario conjuntamente con el administrador.

### REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN**  
Estudios Secundarios: Bachillerato
- **CONOCIMIENTOS**  
Manejo de materias de la ferretería, conocimiento del software contable y atención al cliente.
- **APTITUD**  
Capacidad física  
Claro manejo, transparencia y honestidad en sus actividades.  
Organizado

**Elaborado por:** Camilo Paz

## COMERCIAL PAZ MANUAL DE FUNCIONES

**NIVEL JERÁRQUICO:** Operativo

**CARGO:** Chofer

**SUBORDINADO:** N/A

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Brindar el servicio de logística y movilización de manera oportuna y confiable a los clientes y proveedores.

### FUNCIONES:

- Brindar el servicio de entrega de los productos al cliente.
- Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.
- Retirar los productos de bodegas de los proveedores.
- Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.
- Colaborar con el bodeguero en el despacho de productos.

### REQUISITOS:

Estudios Secundarios y tener licencia profesional

#### ▪ CONOCIMIENTOS

Experiencia en manejo de camiones, conocer correctamente las leyes de Tránsito.

#### • APTITUD

Óptimas condiciones psicológicas

Precaución en su rol de chofer.

Responsable del vehículo a su cargo.

**Elaborado por:** Camilo Paz

### 3.2 Manual de Procedimientos.

El manual de procedimientos propuesto para la empresa busca garantizar la aplicabilidad de las funciones, medir la productividad de los trabajadores y la optimización del tiempo en todos los procesos.

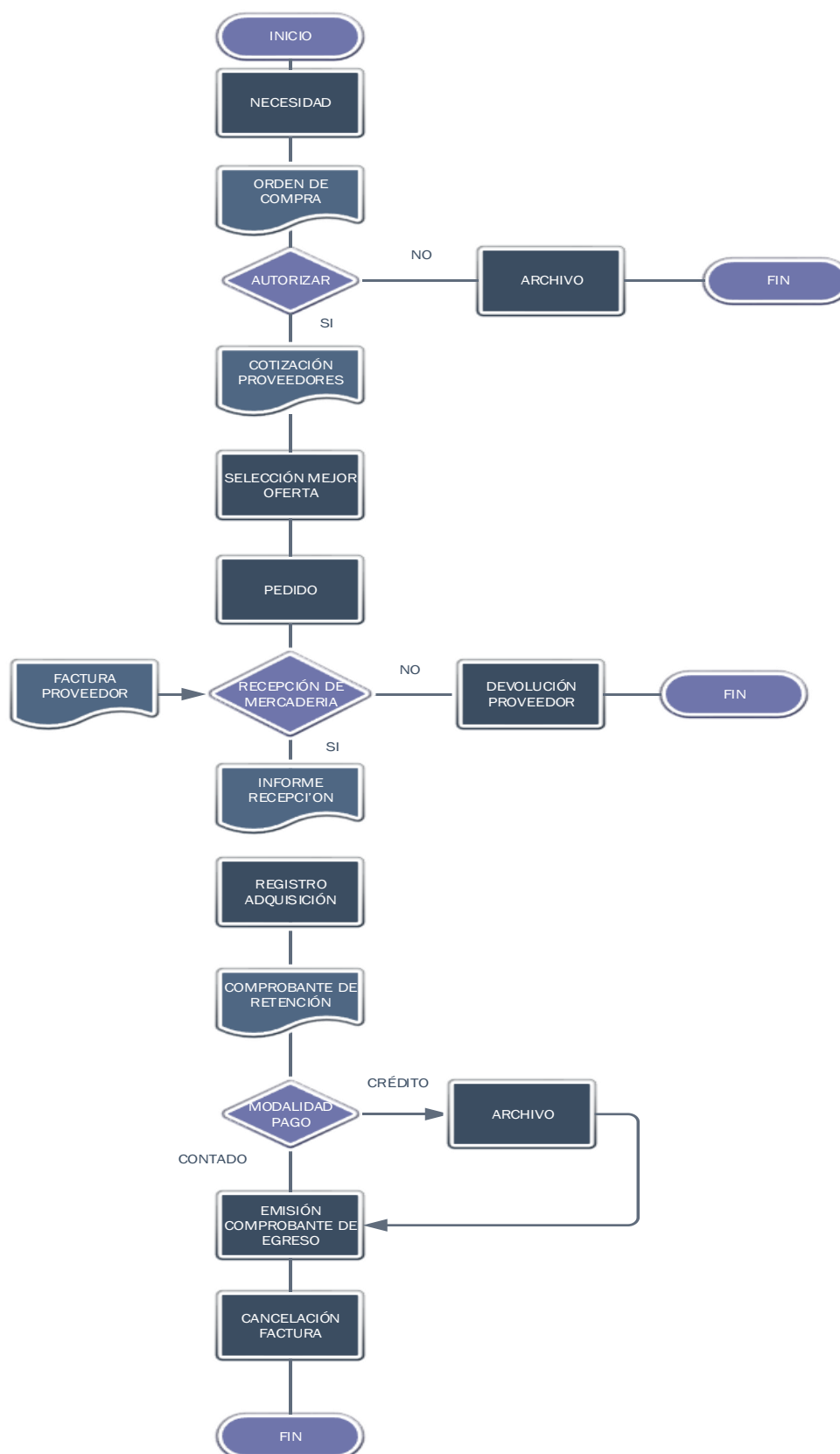
#### 3.7.2 Procedimiento para realizar Compras

**Tabla 20: Proceso de compras**

Nº	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Definir las necesidades de productos, mediante la revisión de stock de inventarios físicos y en el sistema.	Administrador
2	Realizar y autorizar la orden de compra, original para el administrador y la copia para contabilidad.	Administrador
3	Cotizar los productos con los proveedores.	Administrador
4	Analizar condiciones de precio, promoción y tiempo.	Administrador
5	Escoger la mejor oferta y realizar el pedido por correo electrónico o formalizando una cita con el agente vendedor.	Administrador
6	Seguimiento del pedido para verificar condiciones de compra.	Administrador
7	Recibir la mercadería y verificar la autenticidad, calidad y cantidad de acuerdo al pedido.	Bodeguero
8	Elaborar la orden de recepción, original para contabilidad, y las copias para el administrador y el bodeguero.	Bodeguero
9	Verifica la factura con la orden de compra, orden de recepción e ingresar al sistema y elaborar el comprobante de retención.	Contador
10	Realizar la devolución de mercadería, emitiendo la nota de devolución y guía de remisión correspondiente, original para el proveedor, las copias para el transportista y para contabilidad.	Administrador
11	Cancelar al proveedor acorde a los plazos, emitir el comprobante de egreso y entregar el cheque y el comprobante de retención previo la recepción del comprobante de cobro por parte del proveedor.	Contador

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 4: Flujograma del proceso de compras**



**Fuente:** Levantamiento de procesos

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Tabla 21: Control interno al procedimiento de compras**

Control interno al procedimiento de compras	
•	Cumplimiento del proceso de compra de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.
•	Separación de funciones en el proceso de compra, entre el administrador, bodeguero y contador.
•	El bodeguero analizará los saldos del inventario con la existencia física para determinar los productos para el requerimiento de compra.
•	El administrador debe realizar cotizaciones por lo menos con tres proveedores considerando precio, plazos, cantidad, calidad y tiempo de entrega.
•	El administrador efectuará compras directas al productor, importador o mayorista.
•	Seguimiento de la compra hasta la recepción por parte del administrador.
•	Aseguramiento de calidad en los productos a través de la inspección por parte del bodeguero al momento de la recepción.
•	El administrador debe revisar permanente el ingreso de mercadería al sistema y la elaboración de la retención en la fuente de impuesto a la renta e IVA.
•	El administrador revisará en forma aleatoria los movimientos de entrada de inventarios, comparando la factura de compra con el comprobante de ingreso del inventario.
•	Supervisión permanente del administrador en el almacenamiento y conservación adecuada de los productos.
•	Supervisión permanente del administrador en el almacenamiento y conservación adecuada de los productos.
•	El administrador debe verificar la distribución de espacios y personal suficiente para el manejo de inventarios.
•	El propietario debe comprobar la vigencia del contrato de la póliza de seguros para los inventarios.
•	Conteo físico de inventarios 2 veces al año, integrado por equipos mixtos, es decir un vendedor, bodeguero y el contador.

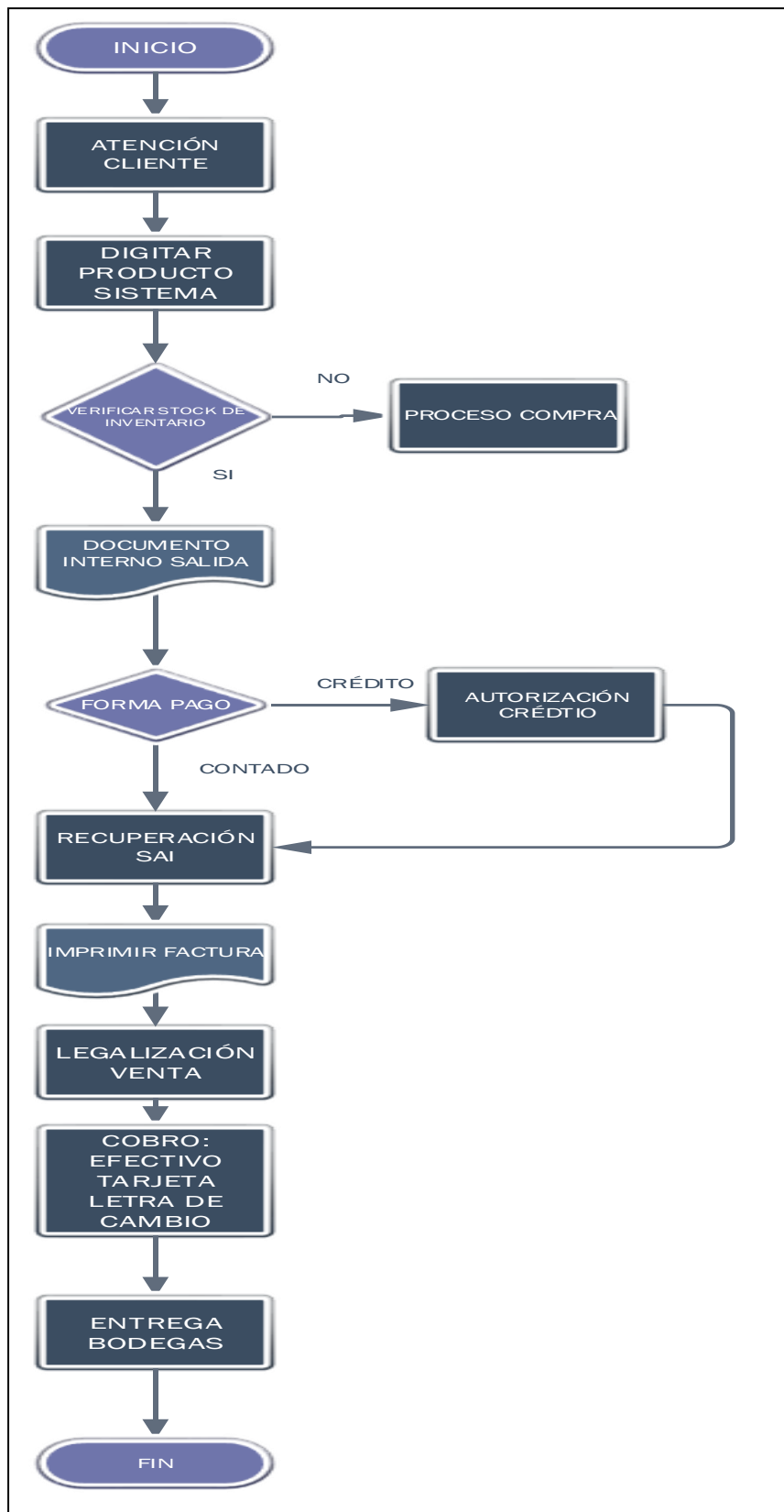
### 3.7.3 Procedimiento para realizar Ventas

**Tabla 22: Proceso de ventas**

No	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Recibir al cliente con amabilidad.	Vendedor.
2	Preguntar al cliente sus requerimientos de compra.	Vendedor.
3	Digitar el nombre o el código del producto en el sistema para verificar el stock de inventarios.	Vendedor
4	Verificar físicamente la existencia del o de los productos.	Vendedor
5	Grabar en el sistema el comprobante de salida y anotar en un documento interno el número, mismo que será entregado al cliente para acercarse a caja a legalizar la compra.	Vendedor
6	Digitar el número del comprobante de salida en el sistema para recuperar en la pantalla el documento; completar la información de datos del cliente y condiciones de pago.	Cajero
7	Imprimir la factura original y dos copias.	Cajero
8	Recibir el dinero, cheque o tarjeta de crédito para formalizar la venta.	Cajero
9	Firmar, sellar y entregar la factura, previa la firma del cliente, original para el cliente y las copias para el bodeguero y para contabilidad.	Cajero
10	Retirar los productos de la bodega 1 o 2 y proceder a entregarlos al cliente, contando los productos delante del cliente y verificando con la factura original y copia.	Bodeguero
11	Poner el sello de entregado.	Bodeguero

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 5: Flujograma del proceso de ventas**



**Fuente:** Levantamiento de procesos

**Elaborado por:** Camilo Paz



**Tabla 23: Control interno al procedimiento de ventas**

Control interno al procedimiento de ventas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del proceso de venta de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separación de funciones en el proceso de venta, entre el vendedor, cajero y bodeguero.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El administrador supervisa el desempeño de todo el personal para verificar el compromiso con la excelencia en el servicio a los clientes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El administrador debe verificar la distribución de espacios para la presentación adecuada del área de ventas y exhibición.</li> <li>• El administrador tiene que analizar la capacidad de crédito de los clientes a través de la verificación de la información proporcionada por el cliente en la solicitud de crédito e informar al propietario para la autorización.</li> <li>• Verificación de la autorización de crédito con un plazo máximo de hasta treinta días por parte del administrador.</li> <li>• El administrador controlará permanentemente el vencimiento de las ventas a crédito para realizar los cobros oportunamente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El propietario revisará semanalmente que todas las ventas a crédito lleven su firma de autorización.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bodeguero entregará la mercadería realizando el conteo y verificación de los productos en presencia del cliente o del chofer que realiza el servicio a domicilio.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cajero verifica permanentemente la secuencia de las facturas de ventas para la impresión y cobro respectivo.</li> <li>• El administrador debe revisar aleatoriamente los movimientos de salida de inventarios, comparando la factura de venta con el comprobante de egreso del inventario.</li> <li>• El contador tiene que verificar el cumplimiento de la normativa legal para facturación cada vez que exista cambios en las disposiciones legales.</li> <li>• El contador realizará la verificación permanente de los datos de los clientes que contienen la factura para asegurar la veracidad en los anexos transaccionales.</li> <li>• El cajero solicitará al cliente la cedula de identidad para constatar los datos al momento recibir el pago con tarjeta de crédito o débito.</li> <li>• El cajero verificará que toda factura que tenga un valor mayor a 20 dólares tendrá que ir con los datos del cliente.</li> </ul>	

### 3.7.4 Proceso para el manejo de Caja Chica

La caja chica se crea con el propósito de facilitar a la empresa movimientos de efectivo para adquirir bienes o servicios que cubran necesidades urgentes y que por su cuantía no requieran el uso de cheques; el valor del fondo será de 100 dólares y el límite máximo del egreso utilizando el fondo será de 20 dólares; la reposición del fondo se hará cuando llegue al 75% de consumo por medio de un cheque previa la presentación de la solicitud y los justificativos de los egresos. Esta función realizará un vendedor que será el responsable de caja chica.

#### 3.7.4.1 Procedimiento para el manejo de caja chica.

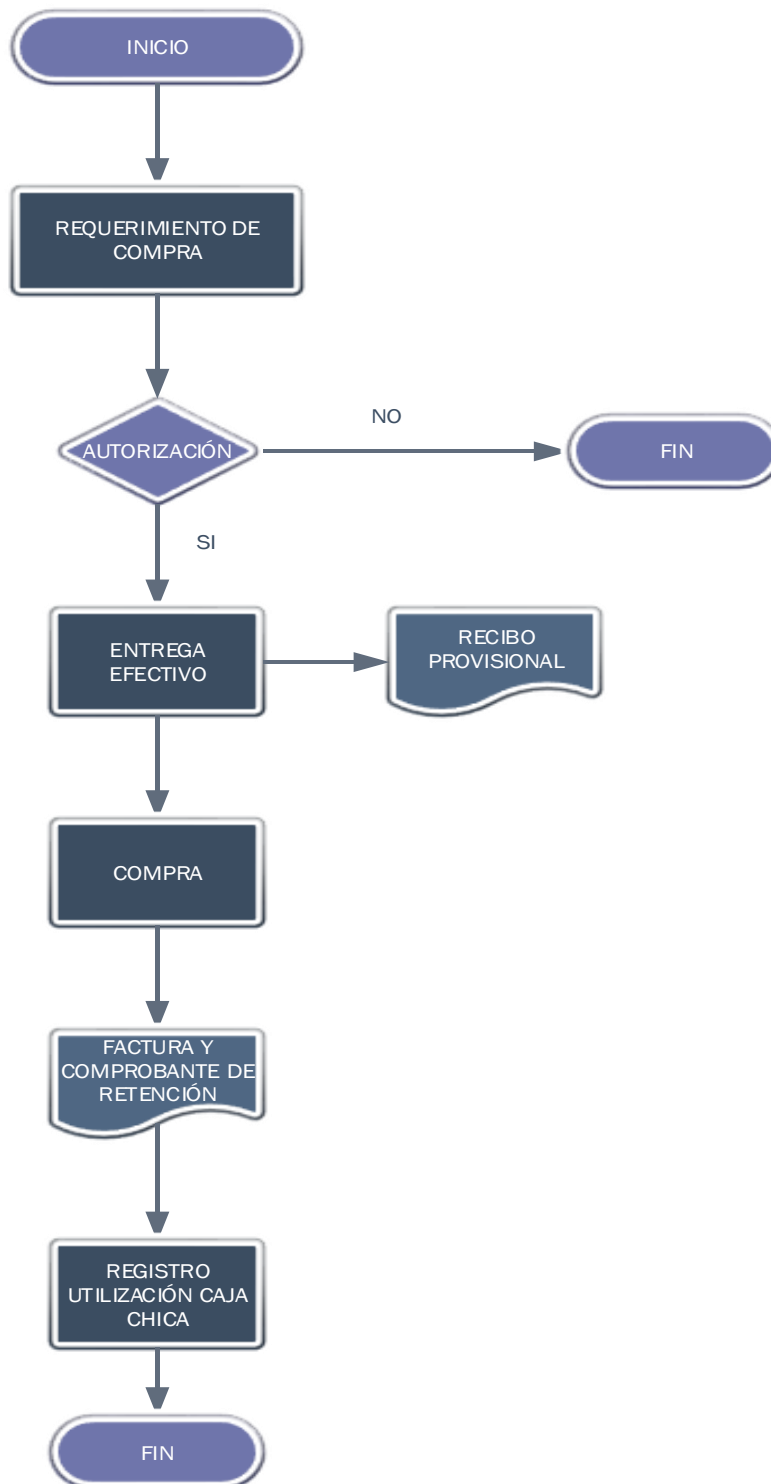
**Tabla 24: Proceso del manejo de caja chica**

No	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Elaborar el requerimiento de compra de bienes o servicios de menor cuantía.	Responsable de caja chica.
2	Solicitar la autorización al administrador.	Responsable de caja chica.
3	Entregar el efectivo para la compra y firmar un recibido provisional del dinero entregado.	Responsable de caja chica y Chofer
4	Realizar la compra del bien o servicio con factura con el nombre de COMERCIAL PAZ o elaborar la liquidación de compras si es necesario y llenar la retención en la fuente (el chofer debe llevar un ejemplar de retención cuando se realice la compra).	Chofer

<b>No</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PERSONAL</b>
<b>5</b>	Elaborar la retención en la fuente de compras de bienes o servicios.	Contador
<b>6</b>	Registrar en caja chica el dinero gastado con su respectiva factura o liquidación de compras	Vendedor encargado de caja chica
<b>7</b>	Arquear la caja chica cada dos semanas o de manera sorpresiva cuando supere el 75% del monto gastado.	Contador
<b>8</b>	Elaborar la solicitud de reposición adjuntando facturas, liquidación de compras y las retenciones en la fuente.	Vendedor encargado de caja chica.
<b>9</b>	Revisión de los gastos efectuados con caja chica, con sus respectivos documentos.	Contador
<b>10</b>	Reponer el fondo de caja chica con un cheque a nombre del custodio por el valor consumido del fondo.	Propietario

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 6: Flujograma del proceso de Caja Chica**



**Fuente:** Levantamiento de procesos  
**Elaborado por:** Camilo Paz

**Tabla 25: Control interno al procedimiento de caja chica**

Control interno del manejo de caja chica.	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento del proceso del manejo de caja chica de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Separación de funciones en el proceso de caja chica entre el responsable del manejo de caja chica y el chofer.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El propietario y el administrador revisaran periódicamente si el fondo de caja chica es suficiente para cubrir los gastos menores.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe existir una autorización del administrador para realizar el requerimiento del gasto de caja chica.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El vendedor encargado de caja chica verifica la legalidad de la factura y la retención en la fuente de la compra del bien o servicio realizado.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El administrador verificará permanentemente los documentos que justifican la compra del bien o servicio y su correspondiente retención.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El funcionario responsable de caja chica tiene que presentar informes de utilización del fondo previa a la solicitud de reposición.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El administrador deberá verificar los montos utilizados en el manejo de caja chica.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El propietario revisará mensualmente la autorización escrita del administrador para el requerimiento de la compra o bien del servicio.</li></ul>

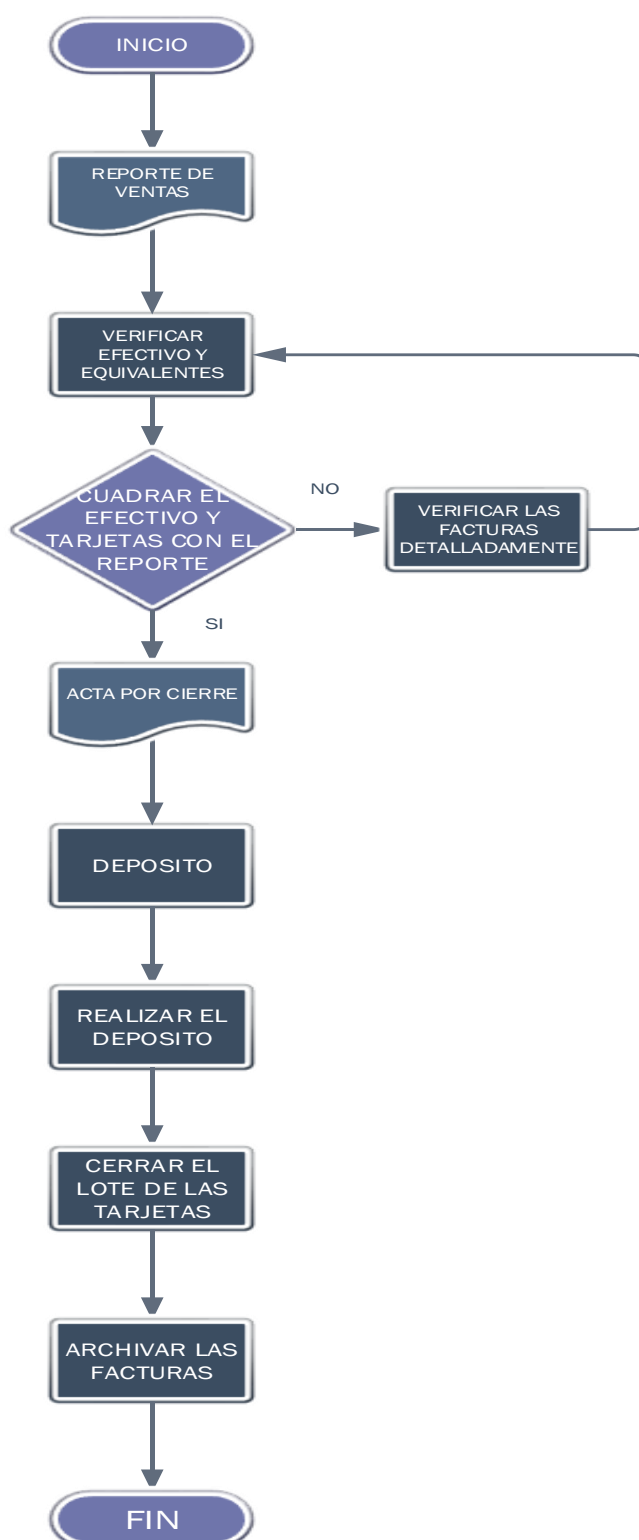
### 3.7.5 Procedimiento para Cierre de Caja.

**Tabla 26: Proceso de cierre de caja**

No	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Imprimir el reporte de caja del sistema al finalizar de la jornada diaria.	Cajero
2	Verificar el efectivo y sus equivalentes (cheques, comprobantes de tarjetas de crédito o débito), con el reporte de caja.	Cajero
3	Cuadrar la caja y realizar el acta de cierre de caja.	Cajero y administrador
4	Guardar el efectivo en la caja fuerte luego del cuadre.	Cajero
5	Realizar el depósito a la cuenta bancaria de la empresa.	Administrador
6	Realizar el cierre de las ventas con tarjeta por medio de la máquina de data fas para acreditar a la cuenta.	Administrador
7	Archivar las facturas cobradas y el reporte de caja en las carpetas correspondientes y pasar a contabilidad.	Cajero
8	Realizar el respaldo de los movimientos diarios y cierre del sistema.	Administrador

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 7: Flujograma del proceso de cierre caja**



**Fuente:** Levantamiento de procesos

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Tabla 27: Control interno al procedimiento de cierre caja**

Control interno del procedimiento del cierre de caja.
Cumplimiento del proceso del cierre de caja de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.
Separación de funciones en el proceso de cierre de caja, entre el cajero y administrador.
El cajero constatará físicamente el dinero y documentos que justifican el saldo inicial de caja.
El cajero diariamente comprobará el detalle del reporte de caja con las facturas de ventas y los comprobantes de ingreso de abonos de clientes.
El cajero verifica que el efectivo y sus equivalentes correspondan al saldo final de caja. El administrador revisará diariamente el acta de cierre de caja. El administrador realizará arqueos de caja sorpresivos para verificar el manejo de caja.
El administrador revisará los depósitos diarios del efectivo y cheques de clientes que se enviaron a depositar.
El contador verificará los depósitos realizados con el cierre de caja y el registro de los cheques de clientes ingresados al sistema.



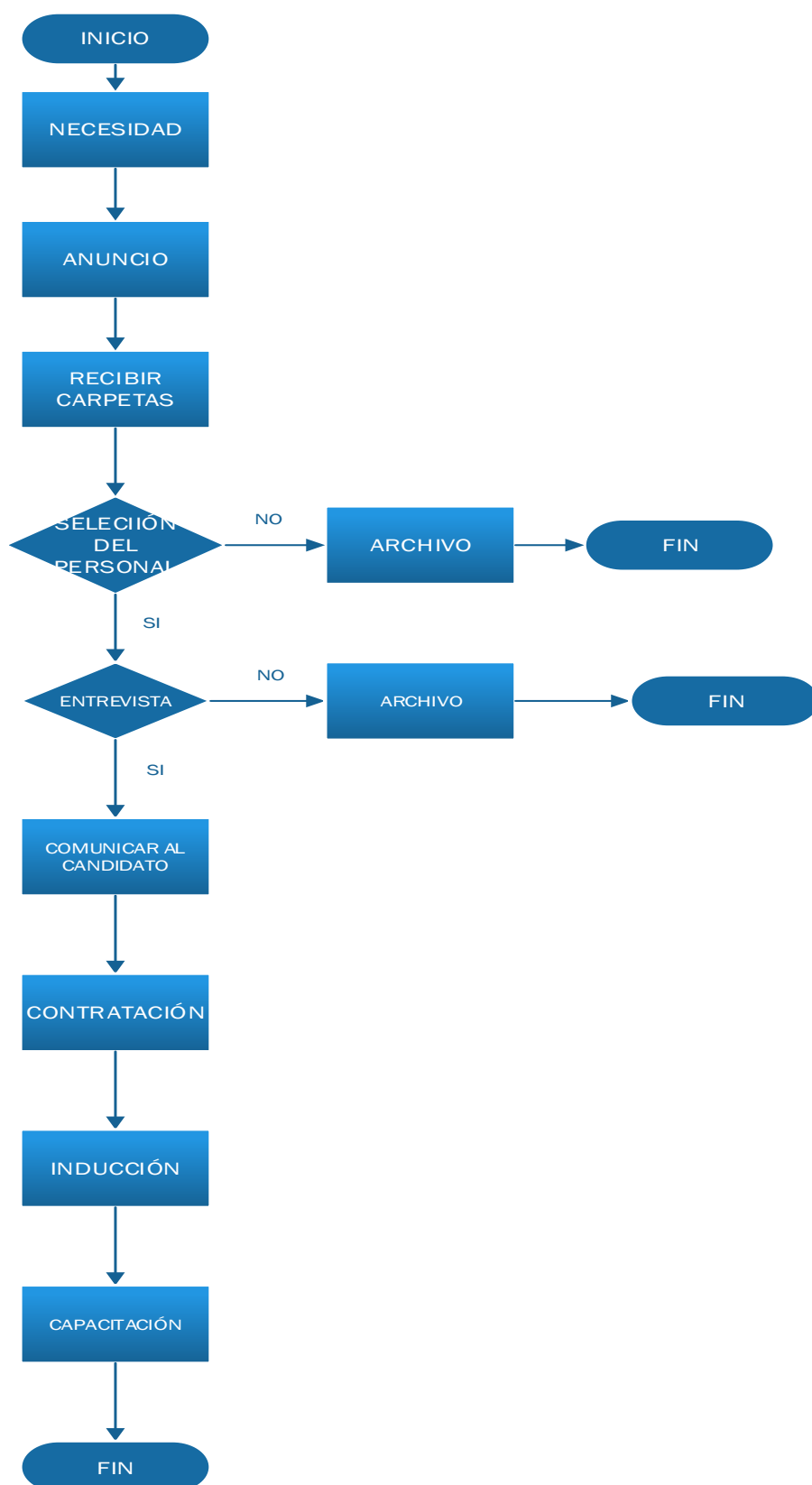
### 3.7.6 Procedimientos de contratación de personal.

**Tabla 28: Proceso de contratación de personal**

No	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Determinar la necesidad de personal para realizar el proceso de contratación.	Propietario
2	Publicar el requerimiento de personal, fijando día y hora para la recepción de documentación.	Administrador
3	Recibir carpetas de aspirantes.	Administrador
4	Verificar la autenticidad de las referencias y documentos presentados para elegir los candidatos a ocupar el puesto.	Administrador
5	Llamar a los candidatos seleccionados para una entrevista con el propietario o administrador.	Propietario
6	Entrevistar a los candidatos para determinar la persona que cumpla el perfil del puesto.	Propietario
7	Seleccionar y comunicar la decisión al candidato idóneo para realizar el proceso de contratación.	Propietario
8	Realizar el contrato a prueba y legalizar ante el Ministerio de Relaciones laborales y renovarlo en el caso de requerir que continúe colaborando con la empresa.	Propietario
9	Inducir al nuevo empleado dándole a conocer: misión, visión, objetivos, políticas, estructura organizacional y reglamento interno.	Administrador
10	Capacitar en el desarrollo de los procesos operativos de la empresa.	Administrador

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 8: Proceso de contratación del personal**



**Fuente:** Levantamiento de procesos

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Tabla 29: Control interno al procedimiento al manejo de talento humano**

Control interno del manejo del talento humano
Cumplimiento del proceso de contratación del personal de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.
El propietario constatará la publicación del requerimiento del personal.
El propietario verificará el cumplimiento de la normativa legal para la contratación del personal.
El administrador confirmará la autenticidad de las referencias y documentos presentados por el candidato.
El administrador controlará la asistencia de los empleados al lugar de trabajo con el registro de firmas.
El contador realizará mensualmente el rol de pagos, la retención en la fuente del impuesto a la renta de empleados y aportes del IESS mismos que estarán verificados por el administrador.
El propietario realizará los pagos al personal con transferencias bancarias para mantener una constancia de pago.
El propietario controlará el cumplimiento de disposiciones del reglamento interno de sus empleados.
El propietario controlará el cumplimiento de la normativa para el manejo del personal.
Revisión periódica del cumplimiento de requerimientos del Ministerio de Relaciones Laborales por parte del contador.
El propietario realizará reuniones mensuales con el administrador para evaluar la actuación de cada cargo.
El propietario analizará situaciones disciplinarias o laborales para tomar medidas correctivas dentro de la empresa.

### 3.8.6 Procedimientos para las declaraciones y pagos de impuestos

**Tabla 30: Proceso de las declaraciones y pagos de impuestos**

No	ACTIVIDADES	PERSONAL
1	Registrar las transacciones en forma permanente	Contador
2	Procesar informes de ventas, compras, retenciones en la fuente de IVA e impuesto a la renta para realizar las declaraciones.	Contador
3	Elabora las declaraciones del IVA, retenciones en la fuente, el impuesto a la renta y grabar en el DIMM	Contador
4	Ingresa al sistema en línea y enviar la declaración, previamente realizado el convenio de débito con el banco.	Contador
5	Elaborar los anexos transaccionales y subir al sistema del SRI.	Contador

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Figura 9: Flujograma del proceso de declaraciones y pago de impuestos**



**Fuente:** Levantamientos de procesos

**Elaborado por:** Camilo Paz

**Tabla 31: Control interno al proceso de declaraciones y pagos de impuestos**

<b>Control interno del proceso de declaración y pago de impuestos.</b>
Cumplimiento del proceso de declaración y pago impuestos de acuerdo a las actividades, responsables y flujograma previamente determinado en la empresa.
El contador deberá mantener los archivos de respaldo de las obligaciones tributarias de forma ordenada con sus informes presentados al propietario.
El administrador revisará la fiabilidad de la información que el contador obtiene para la declaración del IVA, Retenciones en la fuente e Impuesto a la Renta.
El propietario verificará el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales que el contador las realiza.
El contador constatará la firma de convenios de débito de la empresa con el banco para el pago de impuesto.
El administrador controlará el proceso de declaración de impuestos y presentación de anexos transaccionales dentro de los plazos establecidos por el SRI.
El administrador solicitará al técnico que realice el mantenimiento permanente y actualizaciones del sistema de acuerdo a los requerimientos de información del SRI o cambios producidos en el sistema tributario
El administrador y el propietario revisará permanentemente los informes financieros emitidos por el sistema
El propietario tendrá que presentar oportunamente los estados financieros o información requerida por los organismos de control.

## CAPITULO IV: IMPACTOS

### 4.1 Análisis de impacto.

Los impactos que resultaran al aplicar cambios en la empresa permiten identificar aspectos positivos y negativos en el ámbito empresarial, socio-económico, ético y educativo.

Se elabora una tabla que muestra los rangos de calificación numérica a los impactos resultantes de la aplicación futura de la propuesta mismos que nos permitirán identificar las variables para el análisis.

### 4.2 Operatividad de análisis de impacto

El análisis de impactos es cualitativo y cuantitativo se realizó con la siguiente escala.

**Tabla 32: Análisis de impactos es cualitativo y cuantitativo**

CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS
Negativo Alto	-2
Negativo Bajo	1
Sin cambio	0
Positivo Bajo	1
Positivo Alto	2

En el cálculo de la valoración de los impactos se desarrolla y se aplica bajo la siguiente fórmula:

$$\text{Impactos} = \frac{\text{Sumatoria del Nivel de Impacto}}{\text{N}^\circ \text{ de indicadores}}$$

### 4.3 Impacto empresarial

**Tabla 33: Matriz de impacto empresarial**

Indicadores \ Nivel de Impacto	-2	-1	0	1	2	Total
<b>Estructura Organizacional.</b>					X	2
<b>Control interno.</b>					X	2
<b>Toma de decisiones.</b>			X			0
<b>Imagen empresarial</b>					X	2
<b>Total</b>			0		6	<b>6</b>

**Cálculo:**  $\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$

$$\frac{6}{4} = 1,50 \approx 2 \text{ impacto positivo alto}$$



El diseño de control interno en COMERCIAL PAZ contribuye al mejoramiento de la empresa, al eficiente control de los procesos y la asignación de funciones en cada cargo.

La estructura organizacional adecuada permitirá una correcta aplicación del control interno para ejecutar las actividades, determinar variaciones, tomar medidas correctivas y como resultado dar una imagen empresarial favorable. La toma de decisiones actualmente corresponde al propietario y seguirá en la misma forma.

#### 4.4 Impacto social – económico

**Tabla 34: Matriz de impacto socio-económico**

<b>Nivel de Impacto</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Total</b>
<b>Indicadores</b>						
<b>Calidad en el servicio</b>					X	2
<b>Precios competitivos</b>					X	2
<b>Rentabilidad</b>					X	2
<b>Diversificación de productos</b>					X	2
<b>Posicionamiento en el mercado</b>				X		1
<b>Oferta y estabilidad laboral</b>				X		1
<b>Total</b>				2	8	<b>10</b>

**Cálculo:**  $\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$

$$\frac{10}{6} = 1,66 \approx 2 \text{ impacto positivo alto}$$

El diseño de control interno para COMERCIAL PAZ permitirá mejorar la calidad en el servicio a través de una atención personalizada, diversificación de productos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, tendencias de la industria de la construcción y precios competitivos alcanzando un mayor posicionamiento en el mercado que aumentaran el volumen de ventas y mayor rentabilidad; al tener más aceptación en el mercado se requerirá un incremento de personal al mismo que le ofrecerá estabilidad laboral.

#### 4.5 Impacto ético

**Tabla 35: Matriz de impacto ético**

<b>Nivel de Impacto</b> <b>Indicadores</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Total</b>
<b>Productos de calidad</b>					X	2
<b>Capacitación continua</b>				X		1
<b>Comportamiento ético</b>					X	2
<b>Trabajo en equipo</b>					X	2
<b>Sentido de pertenecía</b>					X	2
<b>Total</b>				1	8	<b>9</b>

**Cálculo:** 
$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$$

$$\frac{9}{5} = 1,80 \approx 2 \text{ impacto positivo alto}$$

La empresa actuara con ética en la comercialización de productos de calidad, capacitación al personal para el manejo, utilización de materiales de ferretería y asesoramiento en la venta de tal manera que los clientes satisfagan sus necesidades.

La práctica de valores será la directriz en la actuación de los empleados con sentido de pertenencia, porque son el eje que mueve las actividades operativas que permite un trabajo en equipo reflejado en una atención de calidad y con calidez.

#### 4.6 Matriz general

**Tabla 36: Matriz general de impactos**

Nivel de Impacto	-2	-1	0	1	2	Total
Ámbito						
<b>Empresarial</b>					X	2
<b>Socio – económico</b>					X	2
<b>Ético</b>					X	2
<b>Total</b>					6	6

**Cálculo:** 
$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$$

$$\frac{6}{3} = 2 \text{ positivo alto}$$

El análisis de impactos comprueba la validez del diseño del manual de control interno para COMERCIAL PAZ porque se puede observar el resultado positivo alto en el aspecto empresarial, socio-económico y ético que permitirá la

organización estructural adecuada, manual de funciones, políticas y procesos operativos que logran la optimización de recursos económicos, financieros y tecnológicos.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

La propuesta se desarrolla mediante una investigación bibliográfica y documental obteniendo un marco teórico que se utilizó de referencia conceptual y técnica para el diseño del manual de control interno para COMERCIAL PAZ.

La aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa de las actividades permitió elaborar la matriz FODA identificando características del entorno interno y externo, mismas que permitieron tomar como referencia los factores que influyen en el desarrollo y crecimiento de la empresa mostrando así el problema que es la inexistencia de un manual de control interno.

La investigación documental realizada en la empresa permitió identificar la necesidad de diseñar una estructura organizacional, misión, visión, objetivos, políticas y valores empresariales para optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros.

El desconocimiento de las funciones y responsabilidad de los empleados de la empresa relacionan la necesidad de elaborar un manual de funciones y el reglamento interno que permita ejecutar las labores dentro de cada rol para lograr un servicio de calidad en la atención a los clientes.

La observación del desarrollo de las actividades operativas en forma tradicional permite identificar la necesidad de organizar los procesos en forma técnica a través de un manual de procedimientos que generará beneficios en el funcionamiento de la empresa, excelencia en la calidad de servicio y satisfacción a los clientes, tomando en cuenta siempre la optimización de recursos y la maximización de crecimiento empresarial.

## **5.2 Recomendaciones**

Concientizar y socializar el manual de funciones y el reglamento interno para que cada empleado ejecute las labores dentro su rol y así desarrollar las actividades en forma organizada y eficaz, logrando un servicio de calidad en la atención a los clientes.

Socializar el nivel directivo el material de apoyo utilizado para la elaboración de la propuesta del marco teórico que se utilizó para el diseño del manual de control interno para COMERCIAL PAZ debe ser socializado al nivel directivo porque constituye un apoyo para la aplicación de la propuesta.

Tomar en cuenta las variables de la matriz FODA y aplicar las estrategias para potenciar las fortalezas y superar las debilidades, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos para superar el problema empresarial

Aplicar la estructura organizacional para cumplir con la misión, visión, objetivos, políticas y valores empresariales y así optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros.

Difundir y cumplir el manual de procedimientos para desarrollar las actividades operativas en forma organizada buscando siempre la satisfacción de los clientes y la máxima rentabilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

1. Estupiñán Gaitán, R. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: ECOE Ediciones.
2. IASB. (2009). *NIFF PARA LAS PYMES*.
3. IASB. (2009). Sección 13 Inventarios, NIIFs para PYMES.
4. IASB. (2009). Sección 17, Propiedad Planta y Equipo, NIIFs para PYMES.
5. IASB. (s.f.). *NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA*.
6. LEY DE COMPAÑÍAS, A. 1. (s.f.). SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS. ECUADOR.
7. Luna, Y. (2010). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: ECOE Ediciones.
8. Mantilla, S. A. (2009). *AUDTORÍA DEL CONTROL INTERNO* (Vol. SEGUNDA EDICIÓN). ECOE EDICIONES.
9. Mantilla, S. A. (2012). *Control Interno*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
10. Whittington. (2008). *PRINCIPIOS DE AUDITORÍA*. McGraw-Hill.

### Internet

1. SRI. (Diciembre de 2013). <http://www.sri.gob.ec/web/10138/32@public>.



2. Ministerio de Trabajo. (2010). *Reglamento Interno de trabajo*:  
[www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Reglamento-Interno-MRL](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Reglamento-Interno-MRL).
3. Cordoba, C. (10 de Abril de 2008). *Gerencia de Procesos. Estrategia para el logro de resultados*. Recuperado el 25 de Mayo de 2014, de Gerencia de Procesos: <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php>.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Encuesta a los empleados**

Las siguientes preguntas son formuladas para analizar la situación de la empresa y verificar si los empleados conocen la estructura de la organización para que esta pueda alcanzar los objetivos planeados por el propietario.

**¿Conoce si la empresa tiene establecida misión, visión, objetivos y políticas institucionales?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Conoce si la compañía tiene un organigrama estructural?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Conoce si la empresa tiene definido los niveles jerárquicos?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Sabe usted las funciones específicas que debe realizar?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Ha recibido las funciones que debe realizar por escrito?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Conoce si la empresa tiene un manual de funciones?**

SI ( )                      NO ( )

**¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos administrativos?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Considera importante que la empresa exponga por escrito misión, visión, objetivos y políticas?**

SI ( )                      NO ( )

**¿Estaría de acuerdo que la empresa cuente con un manual de procedimientos administrativos y contables?**

SI ( )                      NO ( )

**Le gustaría que la empresa publique y difunda a sus empleados los manuales indicados anteriormente?**

SI ( )                      NO ( )

**¿En el último año ha recibido capacitación por parte de la empresa?**

SI ( )                      NO ( )

**Cree necesario que se realice capacitaciones**

SI ( )                      NO ( )

**Que temáticas le gustaría informarse:**

Técnicas de ventas ( ) Estrategias de mercadeo ( ) Atención al cliente ( ) Liderazgo ( )

## **Anexo 2 Entrevista al propietario**

### ENTREVISTA

1. ¿La empresa tiene definida la misión, visión, políticas y valores?
2. ¿Tiene elaborado un organigrama estructural?
3. ¿Cómo dirige la empresa si no están definidos los niveles jerárquicos?
4. ¿Están definidas las funciones de cada empleado?
5. ¿Cuál es el mecanismo para contratar al personal?
6. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa?
7. ¿Cumple con la normativa legal para la remuneración de sus empleados?
8. ¿Tiene un departamento de contabilidad en la empresa?
9. ¿Realiza capacitaciones permanentes a sus empleados?
10. ¿Cuenta con un manual de funciones y procedimientos?

### **Anexo 3 Reglamento interno de trabajo del empleador Luis Alfonso Paz**

LUIS ALFONSO PAZ RUIZ, portador de la cedula de ciudadanía ecuatoriana No.1704485547, con domicilio principal en la ciudad de Cotacachi, en su calidad de EMPLEADOR y PROPIETARIO del negocio de ferretería, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno que se basa en el modelo del reglamento que da el Ministerio de trabajo con sus ajustes y modificaciones realizadas por Camilo Paz a la empresa Comercial Paz y con el carácter obligatorio para todos los empleados bajo relación de dependencia.

#### **CAPÍTULO I**

##### **OBJETO SOCIAL DEL NEGOCIO Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

Art.- 1. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre EL EMPLEADOR LUIS ALFONSO PAZ, y sus empleados. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

#### **CAPÍTULO II**

##### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN**

- Art.- 2. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 3. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** El EMPLEADOR dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores en reuniones de trabajo y entregará un ejemplar a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 4. **ORDENES.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama del negocio, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán seguir las instrucciones y disposiciones sean verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 5. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los empleados, que actualmente o a futuro laboren para la empresa.

## CAPÍTULO III

### DEL PROPIETARIO DEL NEGOCIO

- Art.- 6. El EMPLEADOR, en su calidad de propietario del negocio, es la autoridad ejecutiva del negocio, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección del mismo y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 7. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, entre otros, debidamente suscritos por el propietario o quien lo subrogue.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Art.- 8. Se considera empleados dependientes de COMERCIAL PAZ las personas que luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias del negocio.
- Art.- 9. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades del negocio es de exclusiva potestad del propietario.

El contrato de trabajo será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la empresa.

- Art.- 10. El aspirante que haya sido elegido para cubrir una vacante deberá llenar un formulario de “datos personales”; que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Presentar original y entregar 2 copias a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación y licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar original y entregar copias de los certificados o títulos que acrediten sus estudios profesionales.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Ministerio de Relaciones Laborales sin perjuicio de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

- Art.- 11. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador recibe bienes o implementos de la empresa o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos al propietario, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral. El empleador verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## CAPÍTULO V

### DE LOS CONTRATOS

- Art.- 12. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito y luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 13. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez al negocio, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

## CAPÍTULO VI

### JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

- Art.- 14. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornada laboral de lunes a viernes será de 07H30 a 13H00 y de 14H00 a 18H00. Los sábados de 07H30 a 13H00. Las horas suplementarias y extraordinarias serán canceladas de acuerdo a la ley.

Se planificará horarios de trabajo intercalado para los trabajadores los días festivos o feriados nacionales decretados que estén dentro del horario de atención de la ferretería con la compensación en sus vacaciones anuales.

- Art.- 15. Los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

- Art.- 16. El trabajador que requiera ausentarse de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de al propietario o al administrador, en caso de hacerlo será sancionado como falta leve.
- Art.- 17. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al propietario o administrador..
- Art.- 18. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del propietario o administrador.
- Art.- 19. A la hora exacta de inicio de sus funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Art.- 20. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- Art.- 21. EL EMPLEADOR llevará el control de asistencia de los trabajadores por medio de un registro de firmas.
- En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.
- Art.- 22. El trabajador que tenga la debida justificación, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.
- Art.- 23. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

- Art.- 24. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el propietario y el trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el propietario definirá las fechas a tomar.
- Art.- 25. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

#### **DE LAS LICENCIAS**

Art.- 26. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinadas en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del propietario o del administrador.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por EL EMPLEADOR
- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 27. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo de sus vacaciones anuales.

Art.- 28. Los atrasos a la jornada de trabajo diaria serán acumulados para descontar de sus vacaciones anuales.

#### **DE LOS PERMISOS**

Art.- 29. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán descontados de sus vacaciones anuales.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

Art.- 30. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, EL EMPLEADOR se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos.

Art.- 31. EL EMPLEADOR pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 32. El EMPLEADOR efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;



- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.

## CAPÍTULO IX

### DE LOS CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 33. La empresa de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, mismos que pueden ser fuera del horario de trabajo.

## CAPÍTULO X

### OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 34. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones del Contrato de Trabajo, y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones vigentes en el negocio; que no contravengan al presente reglamento.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Observar una conducta armónica, respetuosa en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, clientes y particulares.
4. Presentarse al trabajo uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cumplimiento de sus labores.
5. Velar por los intereses de la empresa, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la empresa, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
6. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte del EMPLEADOR, sea este de propiedad del EMPLEADOR o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
7. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al propietario, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
8. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio.

9. Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
10. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por EL EMPLEADOR.
11. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
12. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes del negocio, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
13. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
14. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo.
15. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño al EMPLEADOR y su negocio.
16. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al propietario, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
17. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores, en los casos que corresponda.
18. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite El EMPLEADOR en las fechas establecidas por la misma.
19. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte del EMPLEADOR.

## DE LOS DERECHOS

Art.- 35. Serán derechos de los trabajadores que laboran para el EMPLEADOR

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios del negocio.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Ejercer el derecho a reclamo al propietario, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- d) Recibir capacitación o entrenamiento para elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- e) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- f) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas impartidas por EL EMPLEADOR.

## DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 36. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro del negocio.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes EL EMPLEADOR tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece el negocio a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- e) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- f) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes.
- g) Realizar durante la jornada de trabajo rifas, compras o ventas de artículos personales o de consumo.
- h) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la EMPLEADOR,.
- i) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, redes sociales, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- j) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras del negocio que no estén debidamente aprobados por el PROPIETARIO o por el Responsable de Sistemas.
- k) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con el negocio.
- l) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice el EMPLEADOR.
- m) El personal que maneje fondos del EMPLEADOR, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de El EMPLEADOR previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- n) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la empresa.
- o) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa sin la debida autorización por escrito del propietario..
- p) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros y jefes superiores dentro de las instalaciones del negocio y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro del negocio.
- q) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de o en el desempeño de su trabajo.
- r) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- s) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes del negocio, bebidas alcohólicas, sustancias

psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

- t) Fumar en el interior de las dependencias del negocio.
- u) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por EL EMPLEADOR.
- v) Permitir que personas ajenas al negocio permanezcan en las instalaciones del mismo, sin justificación ó causa para ello.
- w) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- x) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- y) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades del negocio.
- z) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses del EMPLEADOR o su negocio.

## CAPÍTULO XI

### DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DEL EMPLEADOR

Art.- 37. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos del EMPLEADOR, como: dinero, vehículos o inventario de la empresa son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 38. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a los arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene EL EMPLEADOR y elaborar el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## CAPÍTULO XII

### DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 39. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias del negocio se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 40. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados al EMPLEADOR, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

Art.- 41. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador el administrador, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador. Tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

### CAPÍTULO XIII

#### DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 1. Los trabajadores cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con EL EMPLEADOR, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por muerte o incapacidad laboral.
- d) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- e) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- f) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 2. Cuando se termina la relación laboral con un empleado, el propietario notificara al Ministerio de Relaciones Laborales para proceder a su liquidación.

### CAPITULO XIV

#### OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA EL EMPLEADOR

Art.- 3. Son obligaciones del EMPLEADOR, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

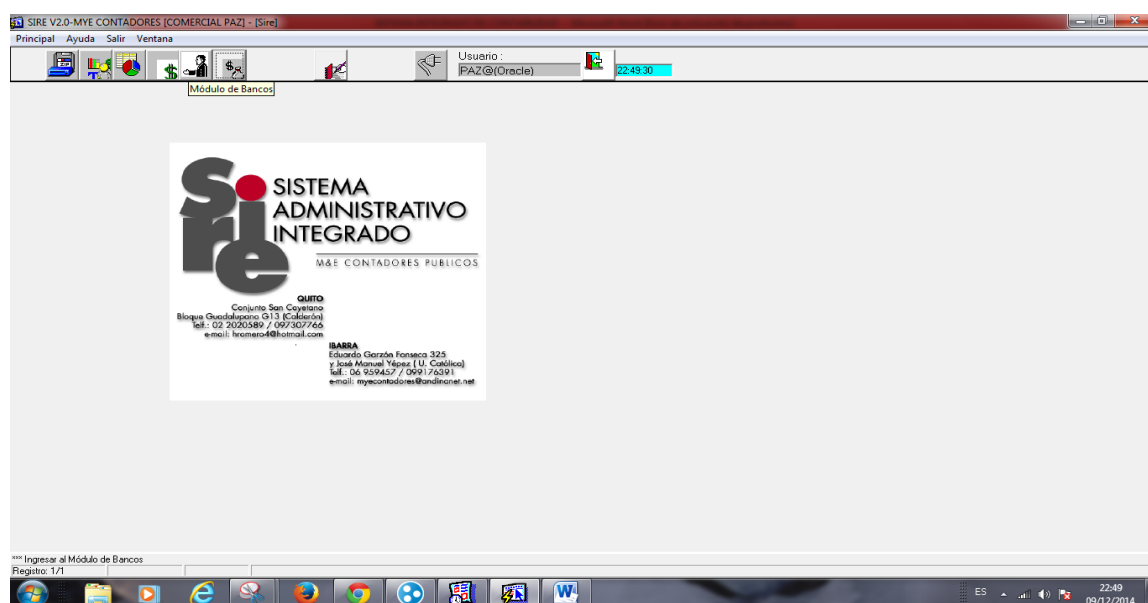
- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 4. Son prohibiciones del EMPLEADOR, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- b) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- c) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- d) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

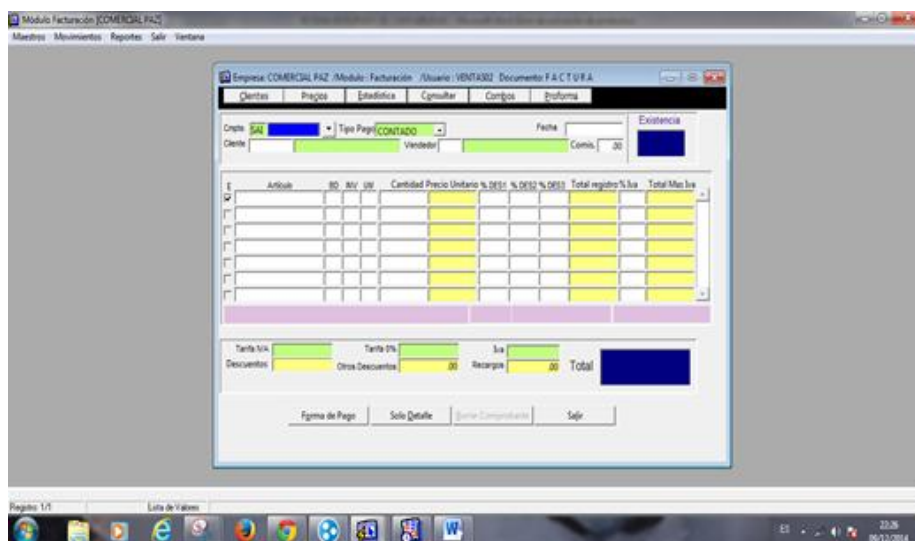
## Anexo 4 Sistema administrativo integrado SIRE aplicado en Comercial Paz



MODULOS	OPERACIONES	REPORTES
CONTABILIDAD	BALANCE SITUACION INICIAL COMPRAS - DEVOLUCIONES VENTAS – DEVOLUCIONES NOTAS DÉBITO NOTAS CRÉDITO REGISTRO GASTOS COMPRA ACTIVOS OTRAS TRANSACCIONES	ESTADO DE RESULTADOS ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA REPORTE MOVIMIENTOS
FACTURACION	VENTAS EFECTIVO VENTAS CRÉDITO DEVOLUCIONES CLIENTES ANULACION FACTURAS	REPORTE VENTAS REPORTE DEVOLUCIONES
INVENTARIOS	COMPRAS DEVOLUCIONES PROVEEDOR AJUSTE INVENTARIOS MOVIMIENTO POR ARTÍCULO KARDEX	REPORTE COMPRAS REPORTE DEVOLUCIONES
BANCOS	DEPOSITOS EFECTIVO DEPÓSITOS CHEQUES CANCELACION PROVEEDORES GASTOS RETENCIONES EN LA FUENTE	REPORTE DEPOSITOS REPORTE CHEQUES REPORTE RETENCIONES
CUENTAS POR PAGAR	CANCELACION DEVOLUCIONES	ESTADOS DE CUENTA
CUENTAS POR COBRAR	COBROS DEVOLUCIONES	ESTADOS DE CUENTA

## PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

1. Ubicarse en el módulo de FACTURACIÓN
2. Abrir la ventana de facturación
3. Seleccionar la forma de pago: contado o crédito
4. Seleccionar el cliente, si conoce el código de cliente digitar o presionar F9 poner las primeras letras del apellido y en la pantalla salen todos los clientes con esos apellidos, selecciona el requerido y presiona ENTER
5. Digitar el código del producto o escribir las primeras letras del nombre del producto presionar ENTER
6. Digitar el número de unidades requeridas y presionar ENTER
7. Si el cliente requiere otros productos repetir el proceso, hasta terminar el pedido del cliente, si el número de ítems es superior a 15 debe realizar otra factura
8. Una vez terminado de digitar los productos, si es consulta se debe borrar todo el proceso de venta y si es la venta es real se debe grabar en SOLO DETALLE y se anotará en un documento interno el número de comprobante de salida SAI para que el cajero recupere este número y proceda a concluir la venta y su correspondiente cobro
9. El cajero digita el número de ese comprobantes interno y recupera en la pantalla la factura grabada en solo detalles, luego se abre la ventana para registrar si es contado o crédito, si solo fue consulta se debe borrar todo el proceso y de lo contrario digitar el número de la a factura
10. Si la venta genera retenciones en la fuente recibidas se debe anotar en la sección de retenciones de IVA o de Impuesto a la Renta y registrar el efectivo correspondiente a recibir o registrar en cheques y completar la información requerida en la ventana que sale en la pantalla como Banco, número de cuenta corriente, fecha del cheque y valor del cheque
11. Luego se procede a imprimir la factura para proceder a su legalización con las firmas del cajero y del cliente; si es de contado recibe el dinero o sus equivalentes y si es crédito hace firmar una letra de cambio que valide el préstamo
12. Entrega el original al cliente, una copia envía al bodeguero para que despache los productos y la otra copia guarda para en la tarde realizar el inventar
13. El cliente retira los productos sea de la BODEGA 1 o de la BODEGA2 y se termina el proceso de facturación.

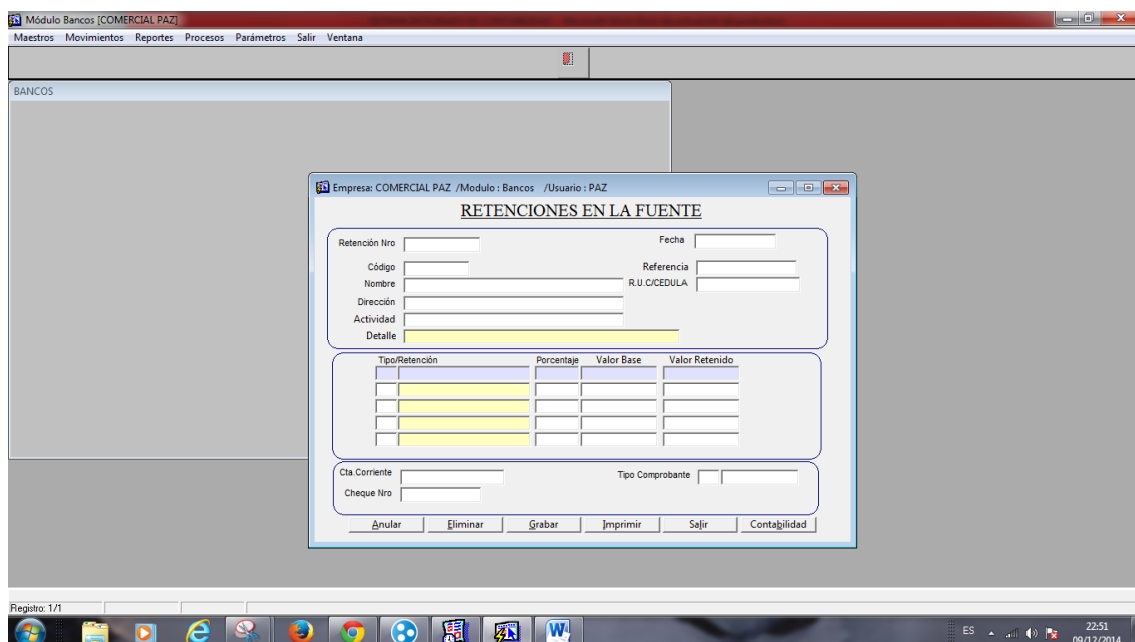




1. Ubicarse en el módulo de INVENTARIOS
2. Abrir la ventana de compras
3. Ubicarse en la operación de ingreso de mercadería
4. Seleccionar el proveedor, si conoce el código de cliente digitar o presionar F9 poner las primeras letras del nombre del proveedor y seleccionar el que se requiere
5. Digitar la fecha de ingreso, el número de factura, número de autorización, fecha de caducidad de la factura del proveedor, presionar ENTER
6. Digitar el código del producto, señalar si es para la bodega 1 o 2, presionar ENTER, digitar la cantidad de productos comprados y el valor total pagado; repetir este procedimiento las veces que sean necesarias si son varios productos comprados
7. Se selecciona la opción GRABAR y luego sale en la pantalla un recuadro de los porcentajes de retención
8. Se procede a registrar el porcentaje de retención, si conoce el código digite o también se digita F9 para seleccionar la cuenta o el código requerido, si existe también retención en la fuente de IVA también se debe seleccionar el % o el concepto adecuado, luego se presiona GRABAR
9. Cuando se terminó de ingresar los productos se presiona ENTER y aparece en la pantalla la forma de pago, contado o crédito, si es crédito se registra el plazo y sale en la pantalla la fecha de vencimiento, luego se presiona ENTER y aparecer en pantalla el comprobante de ingreso de mercadería, si desea presiona IMPRIMIR o de lo contrario se presiona SALIR

[illegible]

1. Ubicarse en el módulo de BANCOS
2. Abrir la ventana de Retenciones
3. Digitar el número de retención y pulsar ENTER
4. En la pantalla aparece la retención, verificar los datos y presionar IMPRIMIR



## PROCEDIMIENTO PARA CANCELAR A PROVEEDORES

1. Ubicarse en el módulo de BANCOS
2. Abrir la ventana de Comprobante de Egreso
3. Digitar la fecha y pulsar ENTER
4. Se digita el número del cheque y la fecha para la que se emite el cheque, presione ENTER
5. El cursor se ubica en el proveedor, si conoce el código del proveedor digitar o presionar F9 y escribir las primeras letras del nombre del proveedor para seleccionar el mismo, en el caso de no conocer el nombre exacto del proveedor poner % y digitar alguna palabra del nombre del proveedor y presionar ENTER para ubicarlo
6. Una vez que está determinado el proveedor al que vamos a cancelar, nos ubicamos en el triángulo que identifica las CUENTAS POR PAGAR y presionamos ENTER
7. Se despliega la información relacionada a las compras registradas (ENI) con fecha, número de factura y valor, entonces seleccionar la factura que se va a cancelar y presionar ENTER. El valor a cancelar aparece en el sistema disminuido las retenciones en la fuente
8. Luego el sistema le pide GRABAR el comprobante y aparece en pantalla el cheque para imprimirlo
9. Introduce el cheque en la impresora y presiona IMPRIMIR
10. Luego sale el mensaje de imprimir el comprobante de egreso, si desea selecciona IMPRIMIR, de lo contrario selecciona SALIR

## PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR LA CANCELACIÓN DE GASTOS

1. Ubicarse en el módulo de BANCOS
2. Abrir la ventana de Comprobante de Egreso
3. Digitar la fecha y pulsar ENTER
4. Se digita el número del cheque y la fecha para la que se emite el cheque, presione ENTER
5. Ubicar el cursor en la sección de OTROS Y digitar el nombre del proveedor del bien o del servicio que se desea cancelar y presionar ENTER
6. Una
7. Se despliega la información relacionada a las compras registradas (ENI) con fecha, número de factura y valor, entonces seleccionar la factura que se va a cancelar y presionar ENTER. El valor a cancelar aparece en el sistema disminuido las retenciones en la fuente
8. Luego el sistema le pide GRABAR el comprobante y aparece en pantalla el cheque para imprimirlo
9. Introduce el cheque en la impresora y presiona IMPRIMIR
10. Luego sale el mensaje de imprimir el comprobante de egreso, si desea selecciona IMPRIMIR, de lo contrario selecciona SALIR

1. Ubicarse en el módulo de CUENTAS POR COBRAR

2. Abrir la ventana de abono de clientes
3. Digitar las siglas CIN que significa comprobante de ingreso y pulsa ENTER
4. Digitar la fecha y pulsar ENTER.
5. El cursor se ubica en el cliente, si conoce el código del cliente digitar o presionar F9 y escribir las primeras letras del nombre del cliente para seleccionar el mismo, en el caso de no conocer el nombre exacto del cliente poner % y digitar alguna palabra del nombre del cliente y presionar ENTER para ubicarlo.
6. El cursor se ubica en el renglón de detalle y se escribe el nombre del cliente que abona y se presiona ENTER.
7. Presionando F9 se despliega todas las facturas que el cliente adeuda, se selecciona la(s) que va a cancelar y se presiona ENTER.
8. Aparece una ventana de forma de pago en la que se anota las retenciones en la fuente de impuesto a la renta e IVA que el cliente nos emite y la diferencia en efectivo, tarjeta o cheque; si es cheque se debe anotar los datos como: Banco emisor, número de cuenta corriente, el número de cheque, el valor y la fecha a la cual esta girado el cheque.
9. Se selecciona el botón de GRABAR y en la pantalla se despliega el comprobante de ingreso, mismo que se digita la opción de IMPRIMIR.

Módulo Cuentas Por Cobrar [COMERCIAL PAZ] - [Empresa: COMERCIAL PAZ /Modulo : Cuentas Por Cobrar /Usuario : PAZ]

Maestros

Movimientos

Consultas

Reportes

Procesos

Parámetros

Salir

Ventana

09-12-2014

COMERCIAL PAZ

PAZ

09-DICIEMBRE 2014

Comprobante

<

>

Fecha

09-12-2014

Cliente

<

>

Motivo

<

>

Vendedor

<

>

Detalle

Número Documento	Días Mora	Capital	Valor Mora	% Comisión	Saldo	Fec. Emision	Fec. Vencimiento
SUMAN						Total	.00

Forma de Pago

Grabar

Anular

Eliminar

Salir

Agiento Contable

Tipo de Comprobante

Registro: 1/1

Lista de Valores

ES

22:52

09/12/2014